سلسلة أصدارات التدريب الإدارى

أساليب التعامل

الأستاذ الدكتور
محمد الصيرفى

مؤسسة حورس الدولية

الناشــر

مؤسسة حورس الدولية

للنشر والتوزيع

١٤٤ ش طيبه- سبورتنج - الإسكندرية

ت . ف : ٥٩٢٢١٧١ - ت ٥٩٣٠٥٩٨

٢٠٠٦ - ٢٠٠٧

رقم الإيداع بدار الكتب

٢٠٠٦/٢١٩٩٤

الترقيم الدولى I.S.B.N

977-368-135-1

مدير النشر

مصطفى غنيم

أسم المؤلف أ.د. محمد الصيرفى

عنوان المصنف/ سلسلة التدريب الإدارى

الإخراج وفصل الألوان

وحدة التجهيزات الفنية بالمؤسسة

جـرافيـك : أحمـد أمـين

الإخراج الفنى : أحمـد أمـين

بسم الله الرحمن الرحيم

" قال رب اجعل لي آية قال آيتك ألا
تكلم الناس ثلاثة أيام إلا رمزاً"

صدق الله العظيم

سورة آية عمران آية 14

مقدمة [1]

الإنسان حيوان اجتماعي كما قيل عنه بحق ... لا يستطيع أن يحيا وحده وأن يعـيش منفرداً .. الناس معنا وحولنا ، شئنا أم أبينا ، ولا يمكن الاستغناء عنهم أو الانفراد دونهم .. فكيف يمكن لنا التعامل مع من نجهل ؟

وصـحيح أن البعض لديه قدراته الفطرية التى تمكنه من الفهم والتعامل .

أحياناً تكون الموهبة في البيع أو الشراء ..

- **في كسب الصداقات أو تكوين العداوات ..**
- **في القدرة على التقريب والتآلف ..**
- **أو في زيادة حدة التنافر ..**
- **في إسعاد الناس أو إشقائهم ..**
- **في حب الناس أو الحقد عليهم ..**

قدرات متنوعة وعديدة في ذلك العالم الخضم الذى اسمه الإنسان والذى لا نسـتطيع أن ندعـى الإحاطـة بفهمه أو استجلاء أسراره – حسبنا محاولة الاقتراب من عالمه المليء بالغموض علناً نوضح مالا نستطيع إدراكه .

يظـل المرء يعرف صديقاً لسنوات عديدة يدعى خلالها فهمه ويقول لك إنـه يدرى كيف يفكر صاحبه ، ولماذا يتصرف على نحو أو آخر ، ثم يصدر مـنه حدث يجعل الذي كان يظن أنه قد أمسك بخيوط الشخصيه لديه يشعر أنه كان قابضاً على بعض الماء . في الوقت الذى يحس أنه تمكن منه يدرك أنه فقد السيطرة عليه تماماً .

---

[1] د. محمد غانم- كيف نتعامل مع الآخرين – كتاب اليوم الطبى – يناير 1988العدد 190.

و يتعجب كل منا لهذه الثقة المبالغ فيها في التعامل مع البشر ، ولماذا يدعى الكثيرون المعرفة والمعطيات لديهم ليست كافية ، ولماذا يتكلم البعض بثقة في أمور يلفها الغموض ؟!

وإذا كان الأمر كذلك مع الآخرين ..فإن هناك ما هو أدهى . فالمعرفة التى ندعيها عن الغير قد يكون هناك ما يبرر عدم دقتها ، ولكن كيف يكون الأمر مع ذات الإنسان نفسه ؟!

لا يوجد ما هو أقرب إليك من نفسك ، ولا شك أنك أدرى بها من الآخرين ، وعلى الرغم من ذلك فهناك لحظات تمر عليك تجد نفسك متحيراً فيها معها.

- **لماذا أغضبك هذا الموقف ؟**
- **ولماذا فرحت في الوقت الذى كان يجب أن يكون هناك شعور آخر ؟**
- **ولماذا لم تذهب إلى ذلك المكان مع رغبتك في ذلك؟**
- **ولماذا رفضت هذه العلاقة مع أنك تتوق إليها ؟**

وهكذا .. أسئلة لا تستطيع إجابتها وتقف حائراً أمامها رغم أنك تدعى العلم بما يدور داخل جنباتك.

ثم إليك خديعة أخرى تؤثر على فهمنا للأمور .. فالبعض يفسر تصرفاته وتصرفات الآخرين في حدود العقل والمنطق ويعتقد أن فهم الدوافع كاف لفهم التصرفات ، ولكن الدوافع لا تكون واضحة دائماً بل إنها أحياناً ما تكون خافية حتى على أصحابها .

كما أن المنطق لا يحكم الأشياء وإن كان ضرورياً لفهمها ..

هل تذكر قصة الضفدع والعقرب ..

إنها قصة صينية قديمة تتميز حكمتها بتوضيح ما نريد إثباته..

يحكـــى أن عقــرباً كـــان يقف على ضفة نهر وأراد العبور إلى الضفة الأخرى ، وبما أنه لا يستطيع العوم لم يجد أمامه إلا أن يطلب من ضفدع كان يســبح أمامـــه في النهر أن يحمله إلى الجانب الآخر . وفكر الضفدع قليلاً ثم قال : إننى لا أستطيع حملك أيها العقرب لأننى لا آمن لدغتك فمن أدرائي أنك لــن تقتلنى إذا أوصلتك .. فقال العقرب : وكيف لى أن ألدغك ، إننى إن فعلت ذلــك لكنــت أحمق لأننى سأموت غرقاً معك وأنا قطعاً لا أريد الموت لنفسى وأنت وسيلتى الوحيدة للنجاة ..

وتقبل الضفدع منطق العقرب وقال لنفسه : فلأحمله إلى الضفة الأخرى لعــل ذلك يخلق ودا بيننا ونحن لا ندرى ما تحمله لنا الأيام ، ربما احتجت إليه يوماً ولعل جميلى له يجعله يساعدنى وقتها ..

وحمــل الضفدع العقرب على ظهره حتى إذا وصلا إلى منتصف النهر لدغــه العقرب دون مقدمات .. وفوجىء الضفدع بما حدث وتهاوى الاثنان في الــنهر ، وبينما هو يغرق سأل الضفدع العقرب عن سبب تصرفه وهو يعرف نتيجـــته الحتمـــية ، وأجـــاب العقرب وهو يحتضر : لا تؤاخذنى أيها الضفدع الطيب ، فلم أستطع كبح جماح نفسى التى تاقت إلى لدغك .. لقد غلبنى طبعى رغم معرفتى بالنتيجة .. وغرق الاثنان ، وغرقت معها فكرة أن المنطق يحكم تصرفات الخلق ..

المـــنطق جمـــيل للفهم ولذيذ في الإقناع لكنه ليس هو الذى يحكم حياتنا ويوجـــه مصـــائرنا .. وإنمـــا تحكمنا طبائعنا وطبائع الأشياء حتى ولو اختفى المنطق منها ..

الناس تعرف أنها ستموت وستحاسب على أعمالها ، ولكن قل لى : من هو الذى يتمثل تلك الأمور في سلوكياته ..من الذى يحرص أن يرضى الله في أعماله وأقواله؟

ســوف يدهشك أن القلة القليلة هى التى تفعل ذلك .. لكن الغالب الأعم مــن البشر سيغلبها طبعها وسوف تتصرف كما تصرف العقرب حتى ولو كان الثمن أن تؤذى نفسها ..

قال تعالى : (إلا الذين آمنوا وعملوا الصالحات ، وقليل ما هم) .

وإليك مثل آخر ..

حاول أن تقنع مدمناً أن يكف عن الإدمان ، ولكن بالله عليك اسمعه قبل أن تحاول إقناعه ..

سوف تفاجأ به يسرد عليك عشرات الأسباب المقنعة التى تجعله لابد أن يقلع عن إدمانه ..

- **الإدمان أضر صحته ..دمر سمعته وبدد مدخراته ..**
- **الإدمان سوف يعجل بوفاته**
- **الإدمان سيدمر مستقبل أولاده ..**
- **وغيرها من الأسباب المقنعة ..**

لكنه في كثير من الأحوال سوف يدهشك أنه لا يمتنع عن إدمانه بل إن سلوكه يكون موجهاً للبحث عما أدمنه !

المــنطق يــبعده عــن الإدمــان ، وطــبعه الغالب يبقيه في سراديبه ، فالمــنطق – كمــا ذكرنا – ليس هو الحاكم الأصلى في تصرفات البشر ، فهو يصلح كغذاء للعقل وليس كوقود للحياة وبالتالى فهناك نوعان من البشر :–

نوع يعتقد أن ما يقبله سيحدث حتماً ، وأن ما لا يقبله لن يحدث .

والنوع الآخر يعتقد أن آليات الحياة ليست بالضرورة منطقية ...

<u>**النوع الأول**</u> تربية الكتب .. يصدق ما تقوله ويعتقد فيه ، وإنه يشبه في قصــتنا الضفدع ويستمر في تصديقه حتى تصدمه حقائق الحياة بما لا يتصور حدوثه ..

أما **النوع الثانى** فهو الذى تربيه الحياة بمنطقها الذى قد لا نقبله لكننا لا بـد أن نعايشه .. وهؤلاء هم الذين يعرفون أن الطبع يغلب التطبع ، وأن كلام الناس لا يكفى لفهم سلوكياتهم ..

وأنك إذا أردت معرفتهم فعليك بدراسة طبائعهم ومعرفة شخصياتهم من تصرفاتهم وليس من كلامهم ..

فالشخصـية هـى الـتى تحـدد السلوك وتوضح المآرب ، وهى التى سـنتعامل بهـا مع الآخرين .. نتقارب ونتباعد .. نتعاون ونتصارع .. نقسو ونتسامح .. نحب ونكره ..

الشخصية هى إذن الإطار الأساسى للفهم والتعامل بين البشر ..

نـريد أن نعـرف مـن نحن حتى يساعدنا ذلك على الاختيار الأفضل لحياتنا ..

وحتى نكون في حالة تصالح مع الذات ورضا عن النفس ..

نريد أن نعرف عيوبنا وكيف نداويها ..

وأن نعرف مزايانا وكيف نستفيد منها ..

نـريد أن نعـرف عـن الآخرين حتى نقلل أسباب التوتر معهم وحتى نـتعامل بصـورة أفضـل مع من حولنا حتى نسعدهم ويسعدونا .. نساعدهم ويساعدونا .. لكل ذلك كان موضوع هذا البرنامج .

والآن عزيـزى الدارس للاجابة على كل هذه الأسئلة هيا بنا الى قراءة هذا البرنامج ولكن قبل أن تتجول في هذا البرنامج حاول الإجابة عن الاستبيان التالى

مقياس التعامل مع الآخرين

نقلاً عن كتاب خدمة العملاء للمبتدئين

العبارات	نادراً	أحياناً	كثيراً	دائماً
(1)عـــندما نتحدث مع الآخرين : هل تعطيهم انتباهك الكامل وذلك بتجنب عمل أى شيء آخر.				
(2) هـــل يكـــون نظـــرك فـــى نظر المـــتحدث إلـــيك وذلـــك لاظهار اهتمامك به				
(3)عـــندما تتحدث في التليفون .. هل تـــبذل أى جهـــد في تعديل نبرة صـــوتك بحيـــث تعكـــس رغبتك واهتمامك ..؟				
(4)هل اعتدت رفع سماعة الهاتف بعد نغمة الرنين الثالثة ..؟				
(5)عـــندما ترغـــب في وضع أحد في حالـــة انتظار على الهاتف .. هل اعتدت استئذانه أولاً قبل أن تفعل ذلك				

العبارات	نادراً	أحياناً	كثيراً	دائماً
(6)هـل تتجنـب استخدام مصطلحات فنية وتستخدم لغة يفهمها الطرف الآخر ؟				
(7) عـندما تفشل في تزويد الآخرين بمـا يريدون من معلومات .. هل تقترح بدائل أخرى ..؟				
(8)هـل تعـتذر للطرف الآخر عندما يحـدث خطـأ مـنك أو مـن شركتك ..؟				
عـندما يـرتفع صوت الطرف الآخر محـتجاً ..هل تبقى هادئاً ومتفهماً حتى ولو كان على خطأ ..؟				
(10)هـل تنظر إلى شكاوى الآخرين باعتـبارها فرصة لتحسين ذاتك بـدلاً مـن الـنظر إليها كمشكلة تستهلك الوقت ...؟				

إجابة المقياس

- أعطى الدرجات التالية :

صفر = نادراً.

1 = أحياناً.

2 = كثيراً.

2 = دائماً .

* والآن لاحظ :

اجمع درجات الأسئلة التى حصلت عليها فإذا كانت ..

صفر-12	**أنت غير قادر على التعامل مع الآخرين.**
22-13	**حاول التدريب على كيفية التعامل مع الآخرين.**
30-23	**حقاً انك بارع فى التعامل مع الآخرين.**

من نحن ؟

إن الإجابــة على هذا التساؤل تستدعى التعرض لموضوع الشخصية وذلك من خلال المحاور التالية :

تعريف الشخصية [1]:

إن كلمــة الشخصــية مــن الكلمــات الشــائعة الاســتخدام فى الوسط الاجتماعــي ، فكثيراً ما نرددها فى علاقاتنا مع الأصدقاء ومع الزملاء فى العمل فنقول فلان شخصيته قوية ، بينما الآخر شخصيته ضعيفة ، وأحياناً نقول عن زميل ما إنه شخصيته محيرة صعبة الفهم (داهية) وعلى الجانب الآخــر نجد زميلاً آخر ذا شخصية بسيطة سهلة الفهم ، وهكذا نقول فلان : شخص ذكى ، نشيط ، طيب القلب ، محب للسيطرة ....إلخ .

وفــى الحقيقة هناك كثير من الناس لا يعرفون بالتحديد معنى الشخصية وطبيعــتها وبالتالى يصنفون الناس تبعاً لبعض المظاهر الأولية ، وقد تكون غير جوهرية ولا تصف الشخص فعلاً .

ولكن .. ماذا تعني الشخصية ؟

يمكــن تعريف الشخصية : بأنها نظام متكامل من السمات الجسمية والعقلية والاجتماعــية والانفعالــية ، الثابتة نسبياً ، والتى تميز الفرد عن غيره وتحدد أســلوب تعاملــه وتفاعلــه مع الآخرين ، وأيضاً مع البيئة الاجتماعية والمادية المحيطة به .

---

[1] د. أحمد عبادة - مقاييس الشخصية للشباب والراشدين الجزء الأول – مركز اكتاب للنشر – القاهرة 2001 ص 14 وما بعدها .

فالشخصية هى الصورة المنظمة المتكاملة لسلوك الفرد ، التى تميزه عن غيره ، إنها تشمل عاداته ، وأفكاره ، واتجاهاته واهتماماته أو أسلوبه فى الحياة .

وعندما نريد أن نصف شخصية فرد ما فإننا نفسرها على أساس السمات الظاهرة على هذا الفرد مثل : البشاشة ، التجهم ، الكرم ، الصدق، حب السيطرة ، العدوانية ، الانبساطية ، العصبية ... الخ.

ولكننا لا نستطيع أن نحكم على هذا الفرد بامتلاكه أحد أو بعض هذه السمات إلا إذا كانت هذه السمة تميز سلوكه معظم الوقت أثناء تفاعله مع الآخرين أو مع البيئة الاجتماعية المحيطة .

وليست الشخصية مجرد مجموعة معينة من هذه السمات .. ولكنها في الحقيقة محصلة تفاعل هذه السمات بعضها ببعض .

وبالتالى فإن اختلاف سمة واحدة من هذه السمات التى تميز شخصاً ما (شخصيته) قد يؤدى إلى تغير في الصورة النهائية للشخصية .

فهناك مثلاً الشخص الذكى ، النشيط ، طيب القلب، محب للسيطرة .. تلك السمات تعطى صورة معينة للشخصية تختلف عنها لو كان هذا الشخص : ذكياً ، نشيطاً ، طيب القلب ، مستسلماً .

فالشخصية الأولى يصلح صاحبها لأن يكون مسئولاً عن قيادة عمل من الأعمال ، في حين يصلح الثانى لأن يكون تابعاً مخلصاً .

مكونات الشخصية :

هناك أربعة مكونات أساسية للشخصية تعمل في صورة متفاعلة ومتكاملة وهى : الجانب الجسمى ، والعقلى ، والاجتماعى ، والانفعالي ، ويمكن إلقاء بعض الضوء على هذه المكونات كالتالى :

يمـــثل **الجانـــب الجسمى** مكوناً أساسياً من المكونات التى ترتكز عليها شخصـــية الفرد إلى الحد الذى يمكن تفسير بعض الشخصيات ظاهرياً في ضوء بنـــيانهم الجسمى ، ويمكن النظر إلى المكون الجسمى من خلال النمو الجسمى العـــام الطبـــيعى ، والصـــحة العامة ، وبعض الخصائص الجسمية مثل الطول أو القصر ، أو الثقل في الوزن ، أو بعض العاهات الجسمية أو نقص معين في أى ناحية جسمية داخلية أو خارجية .

كل هذه الخصائص الجسمية تنعكس بصورة أو بأخرى على الشخصية الإنســـانية ، وأحياناً يتصرف الفرد من خلالها ، وقد تؤثر بالفعل تأثيراً إيجابياً على شخصية الفرد إذا كانت هذه الخصائص عادية بالنسبة للأقران ، وقد تؤثر تأثيراً سلبياً إذا كانت خصائصه غير عادية أو ملفته للانتباه .

أمـــا **الجانـــب العقلي** من الشخصية فيقصد به ذكاء الفرد وقدراته واستعداداته العقلـــية المختلفة منها على سبيل المثال : القدرة الإبداعية ، القدرة الرياضية ، القـــدرة الـــتذكرية ، القدرة الفنية ، والتفكير الناقد ، والتفكير العلمى ، والتفكير الاســـتدلالي ... الـــخ . كل هذه القدرات وأنماط التفكير المختلفة تتحكم إلى حد كبـــير في بناء شخصية الفرد .فنقول فلان مبدع وآخر ناقد وثالث فنان ورابع ذكى ... الخ . أى الحكم على الشخصية في ضوء القدرة العقلية التى تميزه .

والجانب الانفعالي من الشخصية يقصد به الإطار المزاجى من الشخصية مثل : التســـامح ، العصبية ، الاتزان الانفعالي ، التوتر ، الانبساط ، النرفزة ، الحلم ، العطـــف ... الـــخ . ويعتبر هذا الجانب من أهم الجوانب الخاصة بالشخصية والـــتى يحكـــم الكثير على شخصية الفرد من خلالها . فنقول فلان : متسامح ، ودود ، ومتزن ، عصبى ، متهور ... الخ .

والجانب الاجتماعى من الشخصية يقصد به ديناميكية الفرد في الوسط الاجتماعى وقدرته على التأثير في الآخرين ، الإحساس بمشاكل الآخرين ، التعاون ، الأنانية ، الذكاء الاجتماعى ، القدرة على تحمل المسئولية ، اللامُبالاة الاجتماعية ، حب الناس ، القدرة على جذب انتباه الآخرين .. الخ.

وبالتالى نقول : فلان شخص أنانى ، متعاون ، مؤثر ، ناجح اجتماعياً ، لا مبالى ... الخ .

وما أريد أن أؤكد عليه في هذا الصدد هو التفاعل المستمر بين الجوانب الأربعة لتكوين نوعيات عديدة يصعب حصرها من الشخصيات فكل مجموعة من السمات العقلية والاجتماعية والانفعالية والجسمية تتفاعل لتكون شخصية ما ، ومجموعة أخرى تكون شخصية ثانية وثالثة ... وهكذا . ومن هنا جاءت الفروق الهائلة بين الأفراد في شخصياتهم وجاءت أيضاً حاجتنا إلى بعضنا البعض لنسعى نحو التكامل .

صور الشخصية :

إن شخصية الفرد تبدو في معظم الأحيان من خلال تصرفاته وتفاعله مع الناس في الوسط الاجتماعي الذى يعيش فيه .

فقد نقابل شخصية قوية ذات نفوذ واسع فنقول عن صاحبها إنه شخص عظيم أو قوى ، ولكن إذا ما خلا صاحب هذه الشخصية مع نفسه فإنه يتعجب من آراء الناس فيه ، لأنه يعلم أنه لا يتمتع فعلاً بالصفات التى يطلقونها عليه الناس . ولكن في بعض الأحيان يصدق الناس ويكذب نفسه . فيتصرف داخلياً وكأنه فعلاً إنسان عظيم وقوى و...و.. الخ .

ومن هنا نجد أن هناك وجهين للشخصية وهما :

الشخصــية الظاهرية التى تعكس على الناس ما يريد صاحبها أن يعتقد الناس فيه .

والشخصية الباطنية الحقيقية التى يحتفظ بها الفرد داخله ويحاول إخفاءها حتى لا يتعرض لأنواع مختلفة من الصراع .

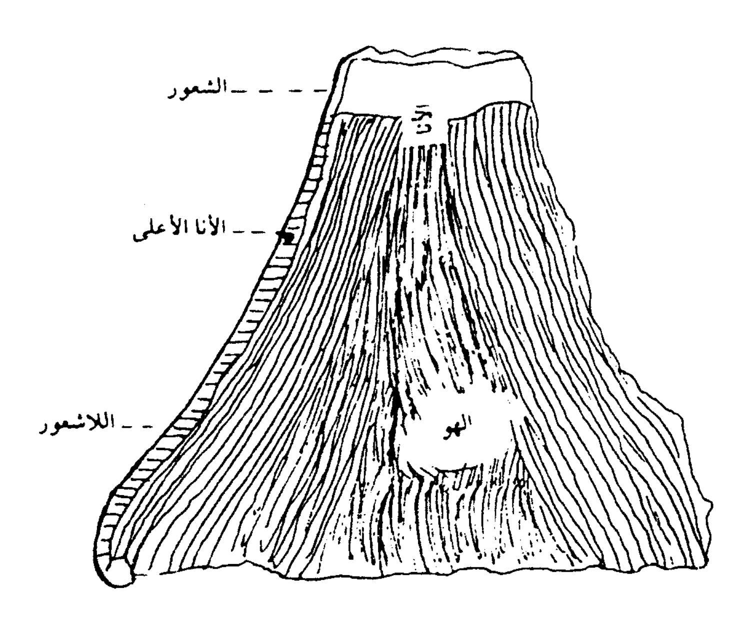
أما عن صور الشخصية فهى ثلاث :

1- **الصــورة الذاتــية للشخصــية :** وهى ما يعتقد الفرد عن نفسه خاصة عندما يخلو لذاته وينقب في خباياها .

2- **الصــورة الاجتماعــية للشخصية :** وهى تحدد إدراك المجتمع والناس لهذه الشخصية ، وكيف ينظرون إليه ويقيمون صفاته ويحتمل أن تكون مختلفة تماماً عن الصورة الذاتية .

3- **الصــورة المثالية للشخصية :** وهى ما يصبو إليه الفرد لتحقيقه ، من تطلعات وآمال ، وهى الصورة التى يكافح الفرد للوصول إليها .

هــذا ويــرى فرويد أن شخصيتنا مكونة من قوى ثلاث ، تنفصل الواحدة منها عــن الأخــرى . لأن لكل منها خصائصها ووظائفها وميكانزماتها وديناميـاتها الخاصة ، ولكنها في الوقت نفسه يتفاعل بعضها مع بعض بحيث يأتى سلوكنا نتاجاً لعملها جميعاً .



أما هذه القوى فقد سماها فرويد الأسماء التالية :

1- الهــو(The ID) : ويوجــد في اللاشعور ، وفيه تكمن القوى الغرائزية ، وكــل مــا هو موروث . إنه الطاقات النفسية والبيولوجية اللاواعية ، لأننا نضــيف إلى ماهو موروث ما نكبته من حالات مؤلمة لا يستطيع الشعور تحمل عبئ مرارتها . ويمكن أن نعزو اندفاعاته ،إلى الطاقة الأصلية للحياة التى هى جزء أساسى من طاقة الحياة . كما يمكننا القول : إن " **الهو" هو الحيوان فينا :**

2- الأنــا (The Ego) : وهو نتاج لعملية الأنسنة ، التى يخضع لها المخلوق البشــرى منذ نعومة أظافره حتى آخر لحظة في حياته ، وذلك لإن حاجاته ودوافعه البيولوجية تتطلب إشباعاً ينسجم مع القوانين الاجتماعية والمبادئ الدينــية والأخلاقــية ، ومــع تطور الفرد ونموه العضوى والعقلى ، ينمو **" الأنا "** ليصبح مركزاً للشعور والإدراك والتفكير والتبصر في العواقب .

ويعمل الأنا ، والحالة هذه ، على تعديل سلوك "الهو" بجعله يخضع لمبدأ الواقع ، والتصرف السوى (المقبول اجتماعياً) . ونستطيع القول : **إن الأنا هو المرشد الحكيم الذى يحافظ على حياة الفرد وعلى شخصيته المتوازنة .**

3- **الأنا الأعلى (The Super Ego)** : وهو تلك الناحية من " الأنا : Ego " التى تجعل مراقبة الذات أمراً ممكناً . إنه " الضمير الأخلاقى " . والضمير الأخلاقى هو نتاج لعملية الامتصاص للموانع والعادات والحدود التى يفرضها علينا الأهل والمدرسة والمجتمع الكبير عن طريق التماهى أو ما يسمى أحياناً التقمص ، إذ أن الطفل يقلد أهله ليرضيهم ، فيكتسب ، على نحو لا شعورى ، التعاليم الأخلاقية التى يفرضها الأهل عن طريق الثواب والعقاب .

والآن عزيزى القارئ ما هو رأيك في نفسك ؟ هذا سؤال ربما لا تطرحه على نفسك أحياناً كثيرة ، ذلك بأنه من المحتمل أن تصعب عليك الإجابة عنه ، لانك في الواقع قد اعتدت أن تحيا على تقييم ذاتى لشخصك

إلا أنه مهم جداً أن تطرح أسئلة تتعلق بالصورة التى ترسمها لنفسك ، لأن هذا الرأى يؤثر في الطريقة التى تنظر فيها الى العالم المحيط بك ، ونظرة الناس إليك ، وسلوكك ، والسرور والرضا اللذين تجنيهما من الحياة .

بالطبع ، يمكن أن يختلف الانطباع الذى تكونه عن نفسك ، فأحياناً هو مريح ، وأحياناً أخرى يطرح أمامك مشاكل . وهذا يستحق منك أن تعرف ، بطريقة حاسمة ، ماهو تفكيرك لكى تتوصل إلى تحسين هذه الصورة إذا بدا ذلك ضرورياً ، وجعلها أقرب إلى الحقيقة والآن هيا بنا الى الاختبار التالى للتعرف من انت

اختبار من أنت

أجـب عـن الأسـئلة التالـية بأكثر ما يمكن من الصدق واشر على المربعات المطابقة [1]

1- هل تجد معظم من تقابلهم أناساً يثيرون الاهتمام ؟

للغاية □ كثيراً □ أجل □ ، غالباً □ عادة □ ليس دائماً□ نادراً □ البتة □

2- هل تتمنى سراً أن تنزل بأصدقائك مصيبة ؟

دائماً□ معظم الوقت□ غالباً □ أحيانا □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

3- هـل تحـس بـأن لديك القدرة المباشرة على اجتذاب معظم أفراد الجنس الآخر ؟

دائماً□ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة تقريباً □ البتة □

4- هل لديك الإحساس بالإساءة إلى المقربين منك ؟

دائماً□ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة تقريباً □ البتة □

5- هل تشرف تعهداتك ؟

دائماً□ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة تقريباً □ البتة □

6- هل تقلقك عيوبك ؟

دائماً □ كثيراً جداً □ كثيراً □ معظم الوقت □ غالباً □ بين وقت وآخر□ البتة ، تقريباً □ البتة □

[1] د. جين ديفرسون – اختبر شخصيتك – ترجمة سمير تتجانى ، ار الآفاق الجديدة بيرون 1987

7- هـل لديك إحساس عميق بأنك محبوب على الأقل من شخص واحد ، في هذا العالم ؟

كثـيراً جـداً □ كثـيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

8- هل تنزعج من كثرة المديح ؟

كثيراً جداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

9- هل تكون راضياً عن نفسك في آخر النهار ؟

دائماً □ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

10- هل تشعر بالمضايقة عندما يحدق بك الغرباء ؟

كثـيراً جـداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

11- هل لديك آراء أو أفكار غريبة ؟

دائماً □ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

12- هل تجيب بعبارة : " الحمد لله ، على خير ما يرام " ، بينما أنت مرهق وتشعر كأنك في الجحيم ؟

دائمـاً □ معظـم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

13- هل تقدر قيمة معاشرة الذين تعتبرهم " أرفع " منك وتجدهم مثيرين ؟

كثيراً جداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

14- هل تشعر بأنك هادئ ، ساكن بصورة خاصة ، مع الذين تعتبرهم أدنى " منك؟

كثـيراً جـداً □ كثـيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

15-هل أنت على وفاق مع جيرانك؟

كثـيراً جـداً □ كثـيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

16-هل يشعرك الكون بأنك صغير ، وتافه؟

دائمـاً □ معظـم الوقـت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

17- هل تحس بأنك تستطيع عمل كل ما يخطر ببالك؟

دائمـاً □ معظـم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ اللبتة ، تقريباً □ البتة □

18- ألديك الانطباع بأنك ستموت وحيداً ؟

كثـيراً جـداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس كثيراً □ البتة ، تقريباً □ البتة □

19- هل تفى بوعودك ؟

دائمـاً □ معظـم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

20- هل تشعر انك تزعج الآخرين؟

دائمـاً □ معظـم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ الهتة ، تقريباً □ البتة □

21- هل لديك الشعور بالقدرة على السيطرة على انفعالاتك بالعقل ؟

كثـــيراً جداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس للغاية □ البتة ، تقريباً □ البتة □

22- هل تعى أنك تخفى شخصيتك الحقيقية ؟

كثـــيراً جـــداً □ كثـــيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس للغاية □ البتة ، تقريباً □ البتة □

23- هل تشعر انك ذو فائدة للمجتمع؟

كثـــيراً جـــداً □ كثـــيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس للغاية □ البتة ، تقريباً □ البتة □

24- هل تشعرك رغباتك الجنسية بالذنب؟

دائمـــاً □ معظـــم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

25- هل تشعر بأنك محترم من معظم الناس ؟

كثـــيراً جـــداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس للغاية □ البتة ، تقريباً □ البتة □

26- هل تحس بأنك تؤذى نفسك ، عاطفياً أو جسدياً ، مع الإحساس بأنك عاجز عن التوقف عن ذلك ؟

كثيراً جداً □ كثيراً □ أجل□ نوعاً ما□ ليس كثيراً □ تقريباً لا □ مطلقاً □

27- هل تستطيع إيجاد مبرر مقبول لحياتك ؟

بالطبع □ أجل □ عادة □ أحياناً □ ليس غالباً □ تقريباً لا□ مطلقاً

28- هل تضطر لطرد أفكار أو مشاعر رهيبة أو كريهة ؟

كثيراً ما □ غالباً جداً □ غالباً □ أحياناً□ بين وقت وآخر□ البتة ، تقريباً □ البتة □

29 هل تثيرك فكرة حياتك المستقبلية ؟

كثيراً جداً □ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين □ ليس للغاية □ البتة ، تقريباً □ البتة □

30- هل تشعر أنك على هامش الأشياء ؟

كثيراً ما □ غالباً جداً □ غالباً □ أحياناً□ بين وقت وآخر□ ليس كثيراً□ البتة ، تقريباً □ البتة □

31- هل تشعر تلقائياً أنك سعيد جداً دون أسباب خاصة ؟

كثيراً ما □ غالباً جداً □ غالباً □ أحياناً□ بين وقت وآخر□ البتة ، تقريباً □ البتة □

32- هل تشعر أن الآخرين يجدونك مزعجاً ؟

كثيراً ما □ غالباً جداً □ غالباً نوعاً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

33- هل تشعر أنك تستخدم الوقت المتوفر لديك على أفضل صورة ؟

كثيراً جداً□ كثيراً □ أجل ، تقريباً □ بين بين□ ليس عادة □ تقريباً لا□ مطلقاً □

34- هل يرهقك التحليل الذاتى ؟

دائماً □ معظم الوقت □ غالباً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

35- هل تعلق أهمية على اختباراتك الماضية ؟

كثيراً جداً□ كثيراً □ أجل ، حقاً □ بين بين□ ليس كثيراً □ تقريباً لا□ مطلقاً □

36- هل تحس بالنفور العفوى ، المباشر تجاه بعض الأشخاص ، دون أن تدرى لماذا تتصرف هكذا نحوهم ؟

كثيراً جداً □ غالباً جداً □ غالباً نوعاً □ أحياناً □ بين وقت وآخر □ البتة ، تقريباً □ البتة □

37- هل تشعر أنك امرؤ شجاع؟

كثيراً جداً ☐ كثيراً ☐ أجل ، حقاً ☐ بين بين☐ ليس غالباً ☐ البتة تقريباً ☐ البتة☐

38- هل تشعر أنك لاتسعى حقاً لمعرفة رأى الآخرين فيك؟

كثيراً جداً ☐ كثيراً ☐ أجل ، حقاً ☐ بين بين☐ ليس كثيراً ☐ تقريباً لا ☐ مطلقاً ☐

39- هل تتوقع شيئاً خاصاً من المستقبل مع الإحساس بأنك تستحقه؟

دائماً ☐ معظم الوقت ☐ غالباً ☐ أحياناً ☐ بين وقت وآخر ☐ البتة ، تقريباً ☐ البتة ☐

40- هل تُدهش إذا تدلّه أحد بحبك ، غداً ؟

كثيراً جداً ☐ كثيراً ☐ أجل ، حقاً ☐ بين بين☐ ليس كثيراً ☐ تقريباً لا ☐ مطلقاً ☐

مفتاح الحل

سجل على حدة الأسئلة الزوجية (الشفعية) والأسئلة الفردية (الوترية)

لاسئله الفردية

سجل من نقطة إلى 7 نقاط من اليمين إلى اليسار مثال ذلك :

السؤال 1

للغاية 1-كثيراً 2- أجل ، غالباً 3- عادة 4- ليس دائماً 5- نادراً 6 البتة 7.

السؤال 3

دائمـــاً 1- معظـــم الوقت2- غالباً3 - أحياناً 4 - بين وقت وآخر -5- البتة ، تقريباً 6- البتة 7

الأسئلة الزوجية

سجل من 7 نقاط إلى نقطة واحدة من اليمين إلى اليسار ، مثال ذلك :

السؤال 2

دائمـــاً 7- معظـــم الوقت6- غالباً 5- أحياناً 4 - بين وقت وآخر 3- البتة ، تقريباً 2- البتة 1.

السؤال6

كثيراً جداً 7 - كثيراً 6- معظم الوقت5- غالباً 4- بين وقت وآخر 3- البتة ، تقريباً 2- البتة 1

جدول حسابك

الأعداد الفردية

الأسئلة	النقاط
1	☐
3	☐
5	☐
7	☐
9	☐
11	☐
13	☐
15	☐
17	☐
19	☐
21	☐
23	☐
25	☐
27	☐
29	☐
31	☐
33	☐
35	☐
37	☐
39	☐

المجموع ....

الأعداد الزوجية

الأسئلة	النقاط
2	☐
4	☐
6	☐
8	☐
10	☐
11	☐
12	☐
14	☐
16	☐
18	☐
20	☐
22	☐
24	☐
26	☐
28	☐
30	☐
32	☐
34	☐
36	☐
38	☐
40	☐

المجموع ....

اجمع المجموعتين : اقرأ الملاحظات الآن

النقاط من 40-69

أنت الشخص المؤهل أكثر من سواك لكى تعرف إذا كنت تحس حقاً إنك مستحرر من القلق ، والشك ، والذنب ، والندم ، وهذا الشعور بعدم التكيف الذى يشكو منه معظم الناس بدرجات متفاوتة . من السهل الغش ، ولكنك لن تعرف شيئاً كثيراً عن نفسك إذا عمدت إلى الغش .

النقاط من 70-99

لديك عن نفسك صورة ملائمة جداً ، والتقدير الذى تكنه لنفسك كبير . يمكن للظروف أن تبالغ بين آن وآخر في مشاعرك ، ولكنك تحس ، على العموم ، بأنك على خير ما يرام ، وتدرك تماماً قيمتك ، وأهميتك .

ثقتك بنفسك تتيح لك لقاء الآخرين على صعيد المساواة ، يمكنك ، اذاً أن تكون شريفاً في علاقاتك لان لا شئ لديك تخفيه ، ولا تشعر بالحاجة لأن تكون فـي حالـة دفـاع . لـن تشعر إلا نادراً بشعور العداوة أو الحسد بالنسبة إلى الآخرين . تؤمن بنزاهتك ، ولطفك ، وتدرك أنك شخص قوى وقادر ، وفردى . يمكنك التعبير عن نفسك دون أى قلق بالنسبة إلى الانطباع الذى تتركه ، أو التأثير الذى تمارسه على الآخرين .

ربما كنت تتمتع ببعض اللطافة أو أن إيمانك الدينى قوى جداً . لعلك بكل بساطة تعتمد على ثقتك بنفسك ، وعلى قوتك للسيطرة على حياتك . باتفاقك مع انفعالاتك تعرف كيف تمنح حياتك معنى ، والقبول بهويتك يمنحك ثقة ورخاء . أنت تتقبل تماماً كل مظاهر شخصيتك دون الشعور بالحاجة إلى الصراع مع المظاهر الأقل قبولاً .

النقاط من 100-219

معظم الناس يصنفون في هذه الفئة : أن التقدير الذى توليه لنفسك مرتفع جـداً ، وأنت قادر على تقدير مزاياك ، ولا تخشى مجابهة عيوبك . تتوصل ، على العموم ، إلى قبول نفسك ، وهو أمر مهم جداً ، وتشعر بأنك مستعد لاجتياز طـريق طويـل للتوصـل إلى التفاهم مع نفسك تفاهماً أفضل . في الواقع أنت تعرف أن شخصيتك غير مكتملة بعد ، ويمكن لك أن تحمل إليها التحسينات .

وبوجـه الاحـتمال ، فـان الصـورة التى ترسمها لنفسك تتبدل حسب الظروف . مثال ذلك ، إذا أخفقت في امتحان ، أو إذا صرفت من عملك ، فإنك تـنظر إلـى نفسـك بعينين أقل صفاء من المعتاد ، و " تسقط " في عين نفسك مؤقـتاً . علـى النقـيض ، إذا وقعت في الحب ، أو إذا نجحت في تحقيق أحد أحلامـك العزيزة جداً على قلبك ، فإنك تنظر إلى نفسك نظرة أكثر تساهلاً من المعتاد ، وكذلك يكون التقدير لنفسك أكبر .

وإذا كنـت بلغـت حوالي 160 نقطة ، وهى منتصف هذه الفئة ، فإنك تحمـل علـى العمـوم تقديراً مرضياً نسبياً ، ولكن هناك مع ذلك اضطرابات وشـكوك ، آراؤك فـي نفسك تميل لان تكون متبدلة ، وغير متوقعة ، وتتأثر بسـهولة بـأحداث حـياتك . تكون فريسة ثورات الغضب كثيراً ، من يوم إلى آخر ، أو من أسبوع إلى آخر . تتصرف كما لو كنت لا تود إصدار رأى حاسم أو محدد عن نفسك .

بقدر ما تقترب من مائة نقطة يصبح إدراكك لنفسك حسناً . تزداد ثقتك بنفسـك شيئاً فشيئاً ، وتبدو لك حياتك الاجتماعية والعاطفية مرضية ، وتبدأ بأن تحـس أن لحياتك معنى ، وأنها مهمة . إذا استطعت الاستمرار في التطور في هذا الاتجاه ، فإن المستقبل واعد ، وينبغى أن تنظر إليه بحماسة .

بقـــدر ما يقترب مجموع نقاطك من 219نقطة يكثر الشك الذى يستولى علـــيك . لعل هذا ناتج عن ظروف حديثة ، بائسة نوعاً ما . ربما تكون اعتدت على أن تقسو بالنقد على نفسك . فالصورة التى كونتها عن نفسك لا تنطبق على النظرة التى يلقيها الآخرون عليك ، فهى تترجم وحسب الطريقة التى تنظر بها إلـــي نفسك . من الأكيد أن المحيطين بك لا يشاطرونك نظرتك ، فيتبين لك أنك لن تبلغ مجموعاً مزعاً كهذا .

مـــع انك تستطيع أحياناً أن تلقى على نفسك نظرة مدمرة ، فإنك تحتفظ بإيمـــان أساسى ، وهذا كاف لتغيير موقفك نحو نفسك . ينبغى لك أن تتفق مع نفســـك ، ولا تجـــد شخصـــيتك مدعاة للرثاء كما فكرت غالباً . أنت لم تستسلم تماماً ، وما يزال في شخصك شعور بالأمل وقدرة على التجدد .

من 220-249 نقطة

ترســـم لنفســـك صـــورة مفجعـــة تعاقـــبها بالتأكيد من أجل أعمال لم ترتكـــبها .هـــذه الحالة الباعثة على الكرب ، وهذا الإحساس الذاتى السيئ جداً يمكـــن أن يســـببهما الانعـــزال الاجتماعي ، والعمل غير المرضى نوعاً ما ، والـــزواج الـــبائس ، والحياة العائلية غير المنسجمة ، وخيبة الأمل المتأنية من رؤيتك للعالم . ربما لديك إحساس بأنك تفتقر إلى المحبة ، والتشجيع ، وحاجتك إلى الآخرين والى صداقتهم ، وكل ذلك غير مستجاب .

فـــي هذه الحالة ، فانه من المحتمل جداً انك ترسم صورتك على أساس رؤيـــتك لنفسك . إن التقدير الذى تحمله لنفسك ينبغى أن يأتى من داخل ذاتك ، فـــلا تعـــير أهمـــية لـــرأى الآخريـــن ، ففى ذلك كل الأهمية . على أى حال المحيطون بك لا يمكن أن يكون رأيهم فيك على هذه الدرجة من التفاهة ، ومن هنا ينبغي لك أن تمنح نفسك الإفادة من الشك. بدل موقفك من نفسك ، وليكن لك

اللطـف نفســه ، والاعتبار نفسه ، كالذي تمنحهما الصديق أو أحياناً الشخص الغريب.

مــن حســن الطالع أن حالتك النفسية ليست إلا مؤقتة . أن كل شخص حســاس يجتاز هذه الفترات من الانحطاط والغض من شأن نفسه ، وأنت لست بالضــرورة حالــة خاصة . أمامك كل إمكانية لكى تتمالك نفسك وتحكم عليها بطريقة أكثر ملائمة .

من 250-280نقطة

غنى عن البيان أنك ترسم لنفسك صورة محزنة ، ولكن ألا تهول الأمر قليلاً ، وتُسر بالتدمير الذاتى أيمكن حقاً أن تكون سيئاً إلى الحد الذى تدعيه ؟

الجواب هو بالطبع ، لا ! كل ما هنالك انك اعتدت أن تفكر بهذه الطريقة ، وهــذا الرأى التافه في ذاتك يمنعك من رؤية شئ آخر . أنت تفرض على نفســك نوعــاً من الإدانة إلى الأبد ، وتُسر بهذه الحالة . أنت تشعر حتماً بــالذهول عــندما تمــثل هذه الميودراما المأساوية في شىء ، أن الكلمات القاســية ضرورية أحياناً لتُعلمك كم هى الصورة التى ترسمها لنفسك غير مطابقة إلا للتصور التخيلى الخادع . والأهم من ذلك أنه تخيل نتوقف عن الاعــتقاد به إذا أردت ذلك حقاً . صحيح أن بعض الأشخاص يميلون أكثر مــن سواهم إلى الانخفاض أو الانهيار . ولكن عليك أن تتحرك وتجتهد ، فكر في الذين يكونون عن أنفسهم فكرة رفيعة ، في حين أن المحيطين بهم يــرونهم عكس ذلك تماماً . وثمة أشخاص يمكنهم أن يستهينوا بأنفسهم مع كونهم يُعتبرون أرفع شأناً في نظر محيطهم الاجتماعى .

ولمـــا كنـــت مـــن هـــذا الفريق الثانى ، حاول أن تسمع المدائح والتشـــجيع من الآخرين ، واجتهد في أن ترى ردود فعلهم كما هى بالنســـبة إليك ، وليس بالطريقة المشوهة التى اعتدت تطبيقها . انك تشبه من لا يود إلا رؤية العتمة واللونين الرمادى والأسود ، ويرفض وجود أشعة الضوء والمناطق الصافية .

يمكنك أن تبدل موقفك من نفسك . هذه الفكرة تخيفك لأنها تجبرك على المواجهة . أنت تحس دائماً بشعور الهلع لدى التفكير برؤية عكاز الشفقة الذاتية يختفى ، وهذا يكلفك رؤية نفسك بلا شئ تستند أتليه .

مع ذلك ، ومن وجهة منطقية بحت ، ينبغى لك أن تستمر في الحياة مع نفسك . إذا ، ما الفائدة من الإلحاح على حقدك تجاه ذاتك عندما تستطيع أيضاً البدء بحب نفسك واحترام ذاتك ؟

هــذا ويلاحــظ الإفصـــاح عن أنفسنا وطلب المشاركة من الآخرين هو الــبداية الحقيقــية التى تمكننا من التحول السريع إلى فريق واحد . فبالإفصـــاح عــن أنفســنا نزيل الكثير من الغموض الذى قد يتصوره الــبعض عنا ، ويجعل الغير أكثر استقبالاً لنا . وبطلب المشاركة من الآخريــن نــزيل المنطقة العمياء التى لا ندرى بها من خلال حصولنا على انطباعات الغير عنا [1].

ولكــى نتضــح لنا مدى أهمية هذا الإفصاح وطلب المشاركة دعونا نستخدم أدوات تحليلية مبسطة كنقطة بداية لإرساء بناء هذا الفريق . هــذه الأداة التحليلــية قدمها لنا باحثان في علم النفس هما " جوزيف لوفــت " وهــارى إنجهام وقد اشتق اسمها من الاسم الأول لمقدميها فعرفت باسم " نافذة جوهارى " وَالتى يوضحها الشكل التالى

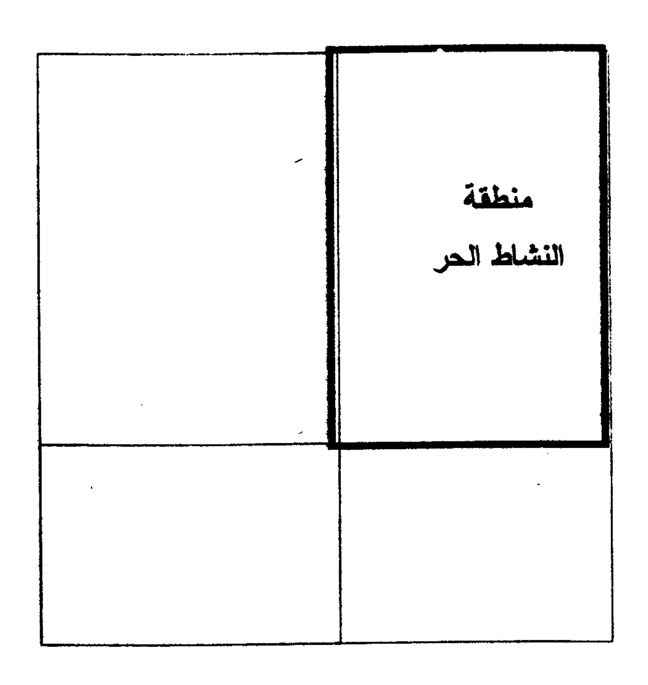
[1] المركز المصرى للتطوير الادارى - ندوة الإدارة الاشرافية الفعالة

نافذة جوهارى ومناطق التفاعل السلوكى فيها

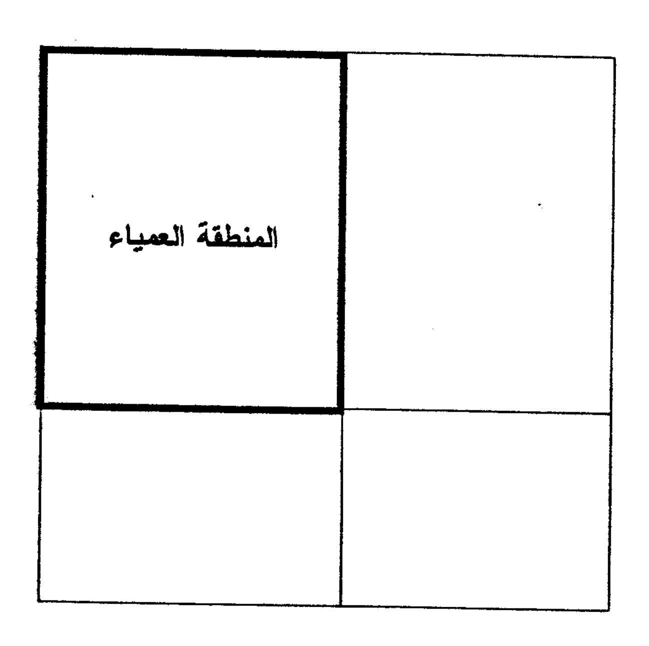
أنا

	أشياء أعرفها	أشياء لا أعرفها
المجموعة: أشياء تعرفها	1 منطقة النشاط الحر	2 المنطقة العمياء
المجموعة: أشياء لا تعرفها	3 منطقة القناع	4 منطقة المجهول

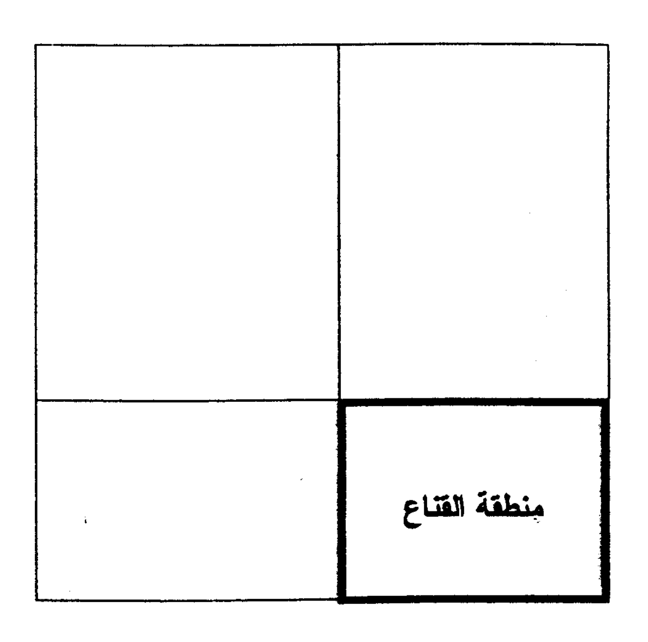
وإذا نظرنا إلى هذه النافذة باعتبارها مكونة من أعمدة وصفوف فان العموديين الرئيسيين يمثلان النفس – أنا أو كل واحد منا – أما الصفان فيمثلان المجموعة . فالعمود الأول يحوى الأشياء التى أعرفها عن نفسى ، والعمود الثانى ينطوى على الأشياء التى لا أعرفها أو لا أدركها عن نفسى . أما الصف الأول فيحوى الأشياء التى تعرفها المجموعة عنى ، بينما ينطوى الصف الثانى على الأشياء التى لا تعرفها المجموعة عنى .والمعلومات المحتواه من تفاعل الأعمدة والصفوف ليست جامدة بل هى متحركة من مكان لآخر كلما اختلف مستوى الثقة المتبادلة والتفاعل داخل الفريق . وكنتيجة لذلك تضيق وتتسع المساحات داخل هذه النافذة .



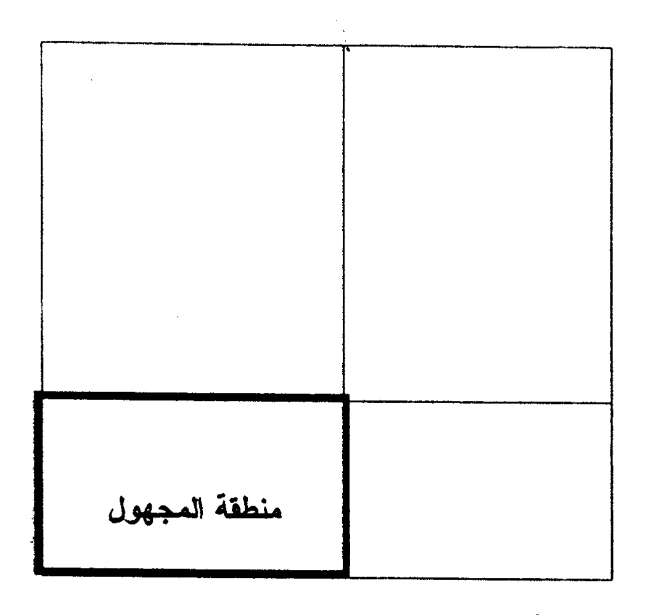
المـــربع الأول يعـــبر عن " منطقة النشاط الحر " التى تتميز بالتبادل المفتوح للمعلومات بينى وبين الآخرين . والمتوقع في هذه الحالة أن يكـــون السلوك الناتج عن تفاعل ماهو معروف عن نفسى وما يعرفه الآخـــرون عنى مفتوحاً لكل عضو في الفريق . وتتسع رقعة مساحة مـــنطقة النشـــاط الحـــر كلمـــا زادت الثقة بين أعضاء الفريق وبينى وبالعكس .



المربع الثانى في هذه النافذة يعبر عن " المنطقة العمياء " التى لا أعرفها عن نفسى أو لا أدركها عن نفسى ولكن المجموعة تدركها وتعرفها عــنى . وكلما زادت مساهمتى ومشاركتى في أعمال الفريق زادت المعلومات الــتى تنــتقل مــنى إلى أعضاء الفريق . وهذه المعلومات قد تكون في شكل اتصــالات لفظــية أو غــير لفظية يلتقطها أعضاء الفريق عنى وقد لا أدركها بنفسى



فى المربع الثالث من النافذة نجد الأشياء التى أعرفها عن نفسى ولا تعرفها المجموعة عنى . ولسبب أو لآخر ، أحتفظ أنا بهذه المعلومات لنفسى ولا أظهرها للمجموعة وبذلك أحتفظ لنفسى بقناع يظهر ما أريد إظهاره وأخفى أشـــياء أخرى . قد يكون أحد أسبابى في التخفى وراء هذا القناع هو أنه إذا عرفت المجموعة منذ البداية بحقيقة مشاعرى أو انطباعاتى أو أرائى فيها أو في أحد أفرادها قد ترفضنى أو تهاجمنى بشكل ما . وقد يكون أحد أسبابى في الاحـــتفاظ بهـــذه المعلومـــات هـــو أننى لا زلت غير قادر على رؤية العناصر المشـــجعة والمدعمـــة فـــي المجموعة بعد . وافتراضى هو أنه إذا بدأت في الإفصـــاح عن مشاعرى وأفكارى وردود فعلى فقد يتخذ أعضاء الفريق موقفاً ســـلبياً تجاهى . وحقيقة الأمر أنه لا يمكننى الحكم على ذلك حتى أختبر هـــذه الافتراضـــات وأفصـــح عن مشاعرى . وبمعنى آخر فانه مالم أقدم على مجازفة بشكل ما لن أعرف مدى صحة أو خطأ افتراضاتي .



وفـــى المربع الرابع والأخير نجد الأشياء والمعلومات التى لا أعرفها عـــن نفســـى ولا تعرفها المجموعة عنى وبعض هذه الأشياء والمعلومات قد يكـــون بعـــيداً جداً عن مستوى سطح الإدراك وبعضها قريباً جداً من مستوى الإدراك . وهـــذه هـــى نقطـــة المجهول التى قد تحوى خبرات الطفولة الأولى والطاقات الكامنة .

هــذا ونظــراً لان الحدود بين المربعات الأربعة قابلة للحركة سواء في اتجاه اليميــن أو اليســار وكذلك لأعلى أو لأسفل كلما تغيرت درجة الثقة المتبادلة والمعلومــات المــتداولة الــناتجة عن التفاعل بين المشاركين ، فإنه يمكن ، تصور الحصول على نافذة بأقل مساحة ممكنة لمنطقة المجهول.

والآن دعــنا نضــع لأنفســنا هدفاً كفريق هو أن نقلل من مساحة منطقة القناع بــتحريك الخــط الأفقى لأسفل . ولاحظ الآن أن هذه المنطقة تحوى معلومات أعــرفها عن نفسي ولا يعرفها الفريق عنى لأن عندى من الأسباب ما يجعلنى أحــتفظ بهــا فانــه يمكنــنى تقليل مساحة القناع بإعطاء المزيد من المعلومات والانطباعات للفريق . ويتحقق ذلك بمشاركتى الفعالة في مناقشات الفريق على النحو الذى يوضحه الشكل التالى .

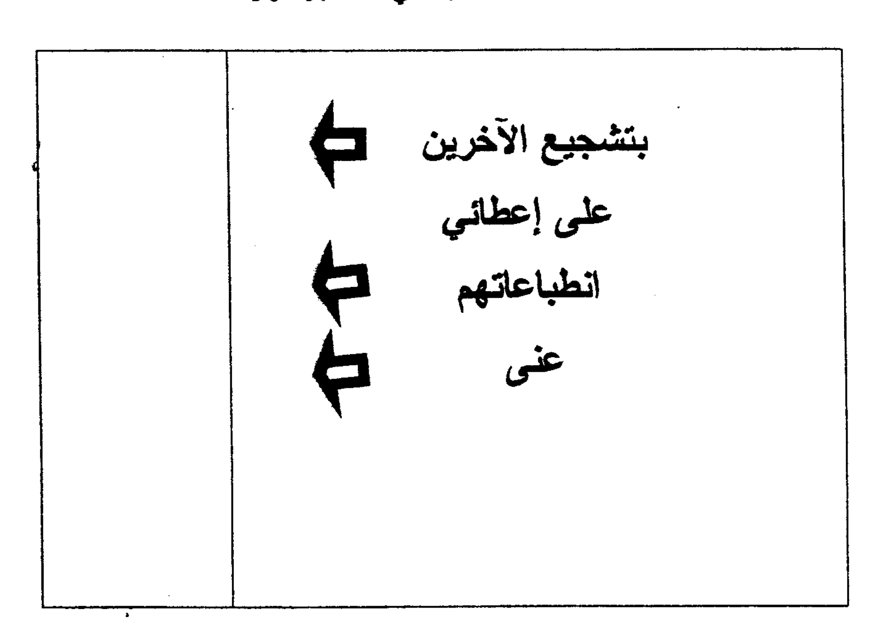
تقليص مساحة القناع في نافذه جوهارى

بالإفصاح عن نفسي ⇩ ⇩ ⇩

وفـــى هـــذه الحالة فإنني أفصح عن نفسى بشأن انطباعاتى ومشاعرى وأرائى ، وبذلك يتعرف أعضاء الفريق على موقفى ولا يحتاج الأمر منهم إلى تخميـــن أو محاولـــة تفســـير أســـباب سلوكى . وكلما أفصحت أكثر عن نفسى وأعطيـــت المـــزيد من المعلومات زادت قوة دفعى لهذا الخط الأفقى في اتجاه الأسفل .

هدف ثان الذى يمكن أن نضعه لأنفسنا كفريق هو محاولة تقليل مساحة المنطقة العمـــياء وذلك بتحريك الخط الرأسى في اتجاه اليسارو نظراً لأن هذه المنطقة العمـــياء تحـــوى معلومـــات يعرفها عنى أعضاء الفريق ولكنى لا أعرفها عن نفســـى ، فان الحل الوحيد هو أن أريد من مستوى إدراكى لهذه المعلومات من خـــلال محاولـــتى الحصول على انطباعات وردود أفعال أعضاء الفريق وذلك حسبما يتضح من الرسم التالى .

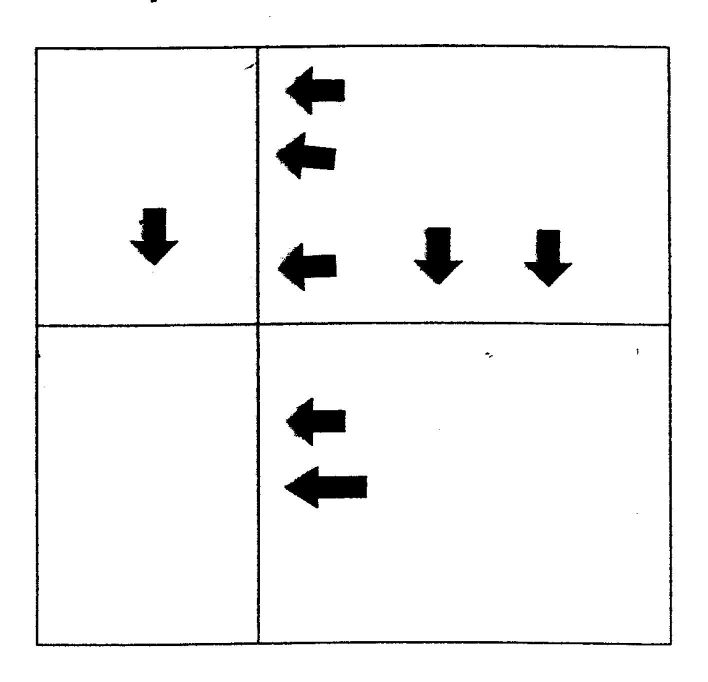
تقليص مساحة المنطقة العمياء في نافذة جوهارى



ويتطلـــب هذا أن أحاول تنمية اتجاه يشجع أعضاء الفريق على إعطائي المعلومات عن انطباعاتهم عنى وبحيث يشعرون بالراحة في عمل ذلك . وكلما قمت بتنمية هذا الاتجاه التشجيعى لأعضاء الفريق تحرك الخط الرأسى في اتجاه اليسار .

يمكنـــنا الآن ملاحظـــة أنـــه في أثناء محاولتنا تخفيض مساحة المنطقة العمياء ومنطقة القناع من خلال طلب واعطاء المعلومات والمزيد من المشاركة الإيجابية بيننا كأعضاء فريق واحد تتحقق الزيادة التلقائية لمساحة منطقة النشاط الحرونلك حيثما يتضح من الشكل التالى .

تعظيم مساحة منطقة التفاعل الحر في نافذة جوهارى



والآن مـــاذا نفعل لتحريك التفاعل السلوكى بينك وبين الآخرين وبالتالى تعظيم منطقة التفاعل الحر بينكم ؟

والآن عزيزي القارىء

بعد أن عرفت شيئاً عن فكرتك عن نفسك

فهل تعلم أن تعاملك مع الآخرين ، سواء كان ذلك داخل مؤسستك أم خارجها ، يدخل في صلب أى من المهام والمسؤوليات اليومية . ونظراً إلى أن عملية التعامل مع الآخرين هي علاقة باتجاهين ، بمعنى أنك تتأثر أنت بسلوك الآخرين وهم يتأثرون بسلوكك ، فلابد لانجاح تعاملك معهم من أن تتعرف إلى صفاتك – المشكلة ، وذلك لتعمل على التخلص منها حتى لا تؤثر سلباً في علاقتك بكل من يجب عليك أن تتعامل معه بحكم مهامك ومسئولياتك الوظيفية .

ونحن الآن نساعدك في التعرف على صفاتك بهدف :-

- **التعرف على طبيعة وخصائص كل صفة من الصفات – قد تطغى واحدة أو أكثر منها في شخصيتك .**
- **تحديد مدى طغيان كل من هذه الصفات –في شخصيتك .**
- **الاطلاع على الأساليب التى يجب أن تعتمدها لمعالجة كل من هذه الصفات ، في حالة طغيانها في شخصيتك.**

وقبل أن نسترسل في الاختبار نورد لك المفهوم العلمى للصفات الواردة في الاختبار وهى[1] :-

- **التسلط** ، وهو الاستبعاد والهيمنة ومعاملة الآخرين على أساس أنهم أدنى مستوى وأقل كفاءة وبالتالي ليس أمامهم سوى الامتثال للأوامر والقرارات .

[1] ناصر غطاس وشركاهم – تعرف على صفاتك المشكلة – نيقوسا قبرص.

- **المشاكسة** ، وهي استفزاز الآخرين وافتعال المشاكل معهم لأتفه الأسباب ، وأحياناً كثيرة من دون أى سبب .
- **العصبية** ، وهي التقلب المفاجئ من طبع هادئ ولطيف إلى طبع مشاكس وفظ ، وذلك كرده فعل تجاه أتفه الأمور التى تصعب على الشخص العادى ملاحظتها .
- **التعنت** ،وهو الإصرار على موقف أو رأى معين واعتباره منزلاً غير قابل للمناقشة .
- **التعجرف** ، وهو الغرور والتبجح والتكبر والاعتداد بالنفس لدرجة الاستعلاء على الآخرين والازدراء بهم .
- **الفظاظة** ، وهي رمى الكلام كيفما اتفق ، ولو خرج ذلك عن حدود اللباقة وأساء إلى الآخرين .
- **التهكم** ، وهو الإدلاء بالملاحظات الساخرة ، واللاذعة أحياناً ، دون مراعاة وقعها على الآخرين .
- **إطلاق الأحكام** ، وهو ترك الآراء المسبقة ، وغير الصحيحة أحياناً كثيرة ، تتحكم في السلوك والتعامل مع الآخرين .
- **المناورة** ، وهي التحايل من أجل خلق الظروف التى تسمح بالتوصل إلى هدف معين .
- **مقاومة التغيير** ، وهي الحرص والحفاظ على الوضع القائم كما هو ، ومجابهة أى محاولات لإحداث أى تغيير فيه.
- **التردد** ، وهو تجنب قدر المستطاع ، اتخاذ القرارات والمواقف في شأن أى من الأمور التى تتم مواجهتها .
- **التشاؤمية** ، وهي النظر إلى الناحية الكئيبة والمظلمة في كل الأمور ، وتوقع الأسوأ بصورة دائمة ، وبالتالي التصرف بسلبية شديدة تفرضها هذه النظرة .

- **التهور** ، وهو الاندفاع في الاتجاه الذى ترسمه وتحدده النزوات والميول بدلاً من العقل والفكر .
- **الفوضوية** ، وهى سوء تنظيم وسوء إدارة الأعمال والوقت ، وتشتت الفكر والنسيان ، والخلط بين الأمور الهامة وغير الهامة .
- **الكسل** ، وهو التهرب باستمرار من القيام بأى من الأعمال أو تحمل أى من المسئوليات ، وذلك على الرغم من القدرة التامة على القيام بالعمل وتحمل المسئولية .
- **البيروقراطية** ، وهى الإفراط في الالتزام بالقواعد والقوانين وعدم الحياد عنها مهما كانت الظروف والأسباب .
- **الهوس بالكمال،** وهو حب إتمام أى عمل بشكل كامل وخال تماماً من أى خطأ ، وذلك بغض النظر عن أهمية أو عدم أهمية ذلك العمل .
- **الإدمان على العمل** ، وهو الإفراط في الالتزام بالعمل إلى الحد الذى يجعل صاحبه يعمل ساعات طويلة تتجاوز ساعات العمل العادية ، وذلك من دون انقطاع ولا راحة.

والآن عزيزي القارئ هيا بنا إلى اختبار صفاتك المشكلة وكل ماهو مطلوب منك الآن وضع علامة (√) أمام العبارة التى تعبر أو قد تعبر عن تصرفك في حالة مماثلة .

استبيان صفاتك المشكلة

- وضح تصرفك فى الحالات الآتية بصدق وأمانة.......

1-هل أنت متسلط؟

1- أدى الغـيـاب الاضـطراري لأحد مرؤوسيك إلى تأخر العمل يومين فى القسم الذى يعمل فيه.

(أ) تخصم أجر يموىّ عمل من راتب المرؤوس،وذلك عقاباً له.

(ب) تجبره على العمل ساعات إضافية دون أجر ليعّوض التأخير الحاصل.

(ج) تطلـب مـنه بلباقة أن يحاول أن يجد الطريقة التى يمكنه من خلالها تعويض التأخير الحاصل

2- كـاد الإهمـال غـير المتعّمد لأحد العاملين فى المصنع،المشهود له بالكفاءة والنشاط ،أن يتسبّب بحادثة لولا مصادفة وجودك فى المكان وتنبهك للأمر.

(أ) توجّه إليه كلاماً قاسياً أمام زملائه، وتعمد الى طرده من العمل.

(ب) تجتمع معه على انفراد، وتوجّه اليه اللوم على إهماله ،وتعلمه انك لن تتهاون معه فى حال تكرّر إهماله.

(ج) توبخه فوراً، وتخصم من راتبه أجر يومىّ عنل عقاباً على إهماله.

3 - عـند مراجعتك أحد التقارير التى أعدّها مساعدك، لاحظت عدم التزامه بالأسلوب الذى وضعته لهذا الغرض.

(أ) تستفسـر منه عن السبب الذى دعاه إلى تغيير الأسلوب وتتخذ قرارك وفقاً لإجابته

(ب) تشرح له مجدداً أسلوب إعداد التقرير الذى يجب عليه اتباعه، وتطلب منه أعدته على هذا الأساس.

(ج) تعـيد الـتقرير إليه وتطلب منه إعداده من جديد فوراً حسب الأسلوب الذى اعتمدته سابقاً.

4- قـدّم الـيك أحـد الموردين عرض أسعار لمنتجات جديدة قام بإطلاقها حديثاً، وقد لاحظت أن أسعارها مرتفعة.

(أ) ترفض العرض وتبلغه انك لن تقوم بشراء هذه المنتجات إلا بالأسعار التى تحددها أنت .

(ب) تدرس عرضه جيداً وتطلب الاجتماع معه لمناقشة العرض توصلاً إلى ما يحقق مصلحتكما.

(ج) ترفض العرض بحجة انك تعتقد بأن أسعار المنتجات مرتفعة.

5- طلـب مـنك أحـد العملاء خصماً اضافياً على منتجات جديده عرضتها علـيه، علماً بأن هذا العميل يحتاج الى مؤسستك لتزويده بمنتجات لا يمكن أن يجدها عند غيرها.

(أ) ترفض منحه أي خصم ، وترغمه على شراء منتجاتك الجديدة مستغلاً حاجته إليك فى منتجات أخرى.

(ب) ترفض منحه أى خصم خارج الخصم الذى تمنحه إياه عادة.

(ج) توافـق على منحه خصماً إضافياً لفترة محدده ،وذلك تشجيعاً له على شراء المنتجات الجديدة.

6- تأخـرت بسبب ارتباطات عائلية عن إنجاز بعض الأعمال التى طلبها منك رئيسك.

(أ) تعمـل على إنجازها مهما كلّفك ذلك، حتى ولو اضطررت إلى العمل ساعات إضافية بعد الدوام.

(ب) تفـرض على أحد مرؤوسيك العمل ساعات إضافية ليقوم هو بإنجازها بدلاً منك.

(ج) تطلب من أحد مرؤوسيك مساعدتك والعمل معك ساعات إضافية معك لإنجازها.

7- أثــناء تفقــدك ســير العمــل، وجدت أحد مندوبى المبيعات التبعين لك مجتمعاً مع أحد عملاء المؤسسة الرئيسين.

(أ) تــتركهما يــتابعان الاجــتماع، وتستدعى مرؤوسك بعد ذهاب العميل لتستوضحه عمّا حصل.

(ب) تدخــل علــيهما مرحــباً بالعمــيل، وتطلب منهما ألاّ يترددا فى طلب المساعدة أو الاستفسار عن أىّ أمر.

(ج) تدخل عليهما مقاطعاً وتستلم إدارة الاجتماع، بحجة أن مرؤوسك غير قادر على ذلك.

نتائج اختبار هل أنت متسلط

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	1	5	13	
2	0	15	8	
3	14	7	1	
4	1	13	4	
5	1	6	15	
6	14	1	3	
7	10	16	0	
مجموع	العلامات			

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100 فهذا يشير الى انك شخص متزن وعادل فى تصرفاتك مع الجميع . فأنت تعرف وتحترم حقوقك وحقوقهم ولا تتعدى عليها ، الأمر الذى يساعدك على النجاح فى علاقاتك المهنية والاجتماعية.

- ما بين 60 و 84 فهذا يشير الى أنك صارم أحيانا فى ابداء رأيك، الأمر الذى قد يؤدى أحيانا الى استياء الآخرين منك.

- ما بين 30 و 59 فهذ يشير الى انك تتمادى أحيانا كثيرة فى فرض رأيك على الآخرين محاولاً استغلال نقاط ضعفهم، وذلك لتُظهر لهم انك قوى وكفؤ، أو انهم هم ضعفاء وغير أكفاء ،وبالتالى لا يمكنك أن تثق بهم.

- أقل من 30 ، فهذا يشير الى انك شخص مستبد ومهيمن فعلا. فأنت تفرض آرائك على الآخرين وتجبرهم على فعل ما تريد، لذا ، عليك التنبه وعالجة الأمر بسرعة اذا ما أردت النجاح فى علاقاتك وتجنب المشاكل.

2-هل أنت مشاكس

1- قـــررت الإدارة العليا أن تطلب من الجميع العمل ساعات إضافية وذلك للتمكن من زيادة الإنتاج لتلبية الزيادة الموسمية فى حجم المبيعات.

(أ) تنفذ القرار، إنما تطالب بتعيين عاملين جدد بدل تشغيل الجميع ساعات إضافية.

(ب) توافق على القرار وتعمل على تنفيذه لأن فيه مصلحة المؤسسة، خاصة وأن ذلك سيكون لفترة مؤقتة.

(ج) ترفض بشدة القرار وتحرض العاملين على رفضه بحجة أن هذا يؤثر فى حياتهم الاجتماعية.

2- أثـــناء أحـــد الاجتماعات المخصصة لمناقشة مشروع تنوى المؤسسة تنفيذه، عرض أحد زملائك تقديراته لتكلفتة المشروع، وسألك رأيك فى هذه التقديرات.

(أ) توافـــق علـــى تقديرات زميلك إذا كانت مدعّمة بالإثباتات والبراهين الملموسة.

(ب) ترفض تقديراته وتبدأ بمناقشتها بنداً بنداً محاولاً بذلك عرقلة الاجتماع لأنك غير مقتنع بالمشروع.

(ج) تـــرفض الإجابة على سؤاله، وتطلب وقف المناقشات لأنك غير مقتنع أساساً بالمشروع.

3- طلبـــت مـــن أحـــد مرؤوســـيك إعداد وصف وظيفى لخمس وظائف مســـتحدثة. فـــأخذ وقـــتاً أكثر من اللازم لإنجاز المهمة محاولاً تحقيق مستوى من الجودة أعلى مما تطلبه عادة منه.

(أ) تهنئه على عمله وعلى مستوى الجودة الذى حققه، خاصة وان وصف الوظائف أتى كما يجب أن يكون.

(ب) تعاقبه علـــى تأخره فى إنجاز ما طلبته منه، طالباً منه أن يلتزم فى المرة القادمة بالوقت المحدد له

(ج) تلفت نظره إلى تأخره، خاصة وان المهمة التى أوكلتها إليه لا تستأهل صرف هذا الوقت.

4- اتخــذت الإدارة العلــيا قراراً بالامتناع عن التدخين فى مختلف أماكن العمـــل، وذلك حفاظاً على السلامة والصحة العامة، وخصصت قاعة فى كل طابق لمن يريد التدخين.

(أ) تدعو إلى اجتماع عام للموظفين للاعتراض على قرار الإدارة العليا.

(ب) تدخـــن فـــى مكتبك رغم انه من ضمن الأماكن المحذر فيها التدخين بحجة أن صحتك تخصك وحدك.

(ج) تلتزم قرار الإدارة العليا فلا تدخن إلا فى القاعة المخصصة لذلك.

5- تأخـــر أحـــد الموردين بعض الوقت عن الموعد المتفق عليه لتسليم البضاعة التى طلبتها، وكنت علمت ان سبب تأخره كان حريقاً محدوداً اندلع فى مصنعه.

(أ) تـــبلغه أن أىّ تأخـــير ثان من قِبله مهما كانت أسبابه، سيضطرك إلى وقف التعامل معه.

(ب) تـــبلغه أن المشـــكلة هـــى مشكلته وتفرض عليه سداد غرامة التأخير الواردة فى بنود الاتفاقية الموقعة معه.

(ج) تتفهم وضعه، وتطلب منه أن يعمل ما فى وسعه لتسليمك البضاعة فى أسرع ما يمكن.

6- أثـــناء اجـــتماع للقسم الذى تعمل فيه، قام أحد زملائك الذين ينافسونك على منصب رئيس القسم، بمخالفتك فى الرأى فى أحد المواضيع التى كان يتم بحثها.

(أ) تقاطعـــه وتواجهـــه بعـــنف، معتـــبرا تكتيكاً يستخدمه للحصول على المنصب المذكور.

(ب) تصـــغى باهـــتمام إلى رأيه وتناقشه فيه بكل موضوعية، وصولاً الى الرأى الأفضل.

(ج) تنـــتظر حـــتى ينتهى من عرض وجهة نظره، لترد عليه بتحد واضح مسفّهاً أقواله وآراءه.

7- تأخر أحد مرؤوسيك للمرة الثانية عن الحضور إلى مكان عمله صباحاً، علماً بأن هذا المرؤوس يكاد لا يمر يوم إلا ويبقى للعمل فيه بعد الدوام.

(أ) تلفـــت نظـــره إلى أنها ليست المرة الأولى التى يتأخر فيها، وان عليه عدم تكرار ذلك .

(ب) طلـــب الاجتماع معه لإنذاره وإبلاغه استياءك من تأخره خاصة وان ذلك يحصل للمرة الثانية.

(ج) تغضّ النظر عن تأخره على اعتبار انه يبقى دائماً بعد الدوام.

نتائج اختبار هل أنت مشاكس؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	3	14	0	
2	15	2	0	
3	16	1	7	
4	0	3	14	
5	3	1	14	
6	0	15	2	
7	7	1	12	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين **85 و 100**، فهذا يشير الى انك مسالم ولطيف فى تعاملك مع الجميع، تعالج الأمور بمنطق وروية ولا تتصرف بطريقة مثيرة قد تندم عليها لاحقا.

- ما بين **60 و 84** ، فهذا يشير الى انه رغم كونك شخصا مسالما، إلا انك تفتعل أحيانا، بتصرفاتك الحادة مع الأخرين، بعض المشاكل التى يمكن ان تلحق بعض الأذى بك وبالأخرين.

- ما بين **30 و 95** ، فهذا يشير الى انك شخص لا يستطيع ان يترك الأمور تسير سيرا طبيعيا وهادئا، الأمر الذى يرى فيه الأخرون محاولة لخلق المشاكل.

- اقل من **30** ، فهذا يشير إلى انك شخص دائم التحدى للاخرين، الأمر الذى يؤذيهم ويترك أثارا سلبية مدمرة للعلاقات بينك وبينهم، لذا عليك العمل جاهدا للحذ من صفتك السلبية هذه.

3-هل أنت عصبي

1- نعتك أحد المدراء القدامى، خلال أحد الاجتماعات، بأنك مدير بالصدفة، وهو أحد الذين عارضوا

تعيينك حديثاً كمدير بسبب صغر سنك.

(أ) تــرّد عليه مستخدماً نفس الأسلوب وناعتاً اياه بصفة من نفس مستوى الصفة التى نعتك بها.

(ب) تسكت على مضض بحجة انه اكبر منك سناً، وتترك الاجتماع فوراً.

(ج) تــرد علــيه بأســلوب لبق شارحاً له أن أداءك وإنتاجيتك هما اللتان أوصتاك إلى هذا المركز.

2- خــلال تفقــدك لأقســام دائــرتك، تبين لك أن أحد مرؤوسيك لا يتقيد بالقوانين المتعلقة بالسلامة.

(أ) تصــّب جــام غضبك عليه لأنه بذلك يعرض نفسه والآخرين للخطر والأذى.

(ب) توجّه إليه الملاحظة شارحاً له ضرورة التقيد بإجراءات السلامة، وذلك لما فيه مصلحة الجميع.

(ج) تؤنــبه وتنذره بوجوب التقيّد بالتعليمات والقوانين، وإلا سوف تضطر إلى معاقبته فى المرة القادمة.

3- عــند استلامك من أحد الموردين الحاليين بعض المواد الأساسية التى تحــتاج إليها المؤسسة، تبين لك ان السعر المدوّن فى الفاتورة مختلف عن السعر المتفق عليه مع المورد.

(أ) تتصل بالمورد وتبحث معه الأمر، قبل أن تقوم باستلام المواد.

(ب) تستشــيط غــيظاً، لكن تستلم المواد بالسعر الوارد فى الفاتورة، لأنك بحاجة ماسة المواد.

(ج) تثور ثائرتك، وتصب جام غضبك على السائق، فترفض استلام المواد، وتعيدها إلى مرسلها.

4- تأخر أحد العملاء، وللمرة الأولى، عن سداد قيمة فاتورته المستحقة فى الوقت المحدد

(أ) تهـدده بعـدم تسـليمه أى بضـاعة جديدة ما لم يسدد قيمة الفاتورة المستحقة عليه.

(ب) تتصل بالعميل، طالباً منه بانفعال سداد قيمة الفاتورة وإلا اتخذت ضده الإجراءات القانونية.

(ج) ترسل إليه رسالة تبلغه فيها عدم استلام سداده، مذّكراً إياه بضرورة أن يقوم بالسداد فى اقرب فرصة.

5- بعـد انتهائك من إعطاء التعليمات الأساسية لمرؤوسيك فى شأن نظام العمل الجديد، سألت أحدهم أن يعيد شرح هذه التعليمات، فغفل عن ذكر إحدى النقاط الأساسية

(أ) تذكـره بها شارحاً له بكل هدوء وروية أهميتها، وتتأكد من انه دونها وفهمها واستوعبها.

(ب) تقاطعه غاضباً لإغفاله هذه النقطة الهامة، ناعتاً أيا بالغباء.

(ج) توجّه إليه اللوم على عدم انتباهه، لافتاً نظره إلى انك لى تتهاون معه إذا ما تكّرر عدم انتباهه.

6- بعـد عودتـه من أجازته السنوية، فاجأك أحد مرؤوسيك بطلبه يومى إجازة

(أ) تـرفض طلـبه دون سـؤاله عـن السبب بحجة انه عائد من إجازته السنوية.

(ب) تستفسر منه أولاً عن سبب طلبه الإجازة، ثم توافق أو ترفض طلبه تبعاً لأهمية السبب الذى يعطيه.

(ج) تستشيط غيظاً، وترفض طلبه فوراً متّهما اياه باللا مسئولية.

7- علـــى الـــرغم من أنك طلبت من أحد كروؤوسيك تحضير الملف الخاص بـــأحد العملاء، وذلك قبل اجتماعك معه، إلا انه تبين أثناء الاجتماع انه نسيَ إحدى الوثائق الهامة.

(أ) توبخه أمام العميل، وتنعته بالغباء والإهمال، وتقوم لاحقاً بمعاقبته على إهماله.

(ب) تطلب من مرؤوسك أن يذهب ويأتيك بالوثيقة حالاً، وتنذره لاحقاً بأنك ستعاقبه إن هو كرر خطأه هذا.

(ج) توجـــه ملاحظـــة إلـــى مرؤوسك، وتطلب الوثيقة من عميلك فيما لو احتجت إليها.

نتائج اختبار هل أنت عصبي؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	0	8	16	
2	1	14	9	
3	14	5	0	
4	4	1	13	
5	15	0	5	
6	6	15	1	
7	0	7	13	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100 فهذا يشير الى انك شخص هادئ ومتزن، قادر على السيطرة على أعصابه والتصرف بهدوء وروية في ظل كل الظروف الضاغطة.

- ما بين 60 و 84 فهذا يشير الى انك هادئ بطبعك ، إلا انك أحيانا تترك الآخرين يتحكمون في مشاعرك، أو انك تكبت مشاعرك في داخلك دون ان تعالجها ، الأمر الذي يؤدي أحيانا الى تصرفك ببعض من العصبية.

- ما بين 30 و 59، فهذا يشير الى انك شخص حساس جدا وكثيرا ما يطلق العنان لغرائزه ومشاعره فيدعها تتحكم في تصرفاته. لذا عليك ممارسة بعض النشاطات التي تساعدك على السيطرة على أعصابك ومشاعرك.

- أقل من 30 ، فهذا يشير الى انك شخص عصبي يثور ويغضب لأتفه الأمور، الأمر الذي يترك آثارا مدمرة عليك وعلى الذين يتعامل معهم. لذا عليك معالجة هذه الصفة لئلا تكون السبب الأساسي في فشلك في علاقاتك.

4-هل أنت متعنت

1- أثـناء عرضـك على زملائك خطة العمل التى وضعتها لأحد المشاريع الجديدة، علق أحد زملائك على الخطة عارضاً وجهة نظره فيها.

(أ) تستمع إلى وجهة نظر زميلك، وتطلب من زملائك الآخرين أباء وجهة نظرهم فى الخطة.

(ب) تستمع إلى وجهة نظر زميلك، ثم تستخدم شتى الوسائل لإقناعه بوجهة نظرك.

(ج) تـرفض الاسـتماع إلـى وجهة نظره لأن خطة العمل قد تم وضعها وانتهى.

2- أعلمـك أحـد الموّرديـن بأنه سيتوقف عن إنتاج أحد الأصناف الذي اعتادت المؤسسة على شرائه منه، وذلك لأنه طوّر صنفاً جديدا أفضل منه بكثير.

(أ) تجـرب الصـنف الجديد وتحلل مزاياه وعيوبه لترى إذا كان بإمكانك اعتماده

(ب) تـرفض شـراء الصـنف الجديد دون أن تقبل بتجربته، وتبحث عن مصدر جديد للشراء.

(ج) تقـارن الصـنف الجديد بالصنف الحالى، ولا تهتم بالنظر إلى صفاته الأخرى.

3- ارتكب أحد مرؤوسيك خطأ اعتبرته أساسياً، فقررت وقفه عن العمل ثلاثة أيام بدون راتب، فأتاك معتذراً طالباً منك اعادة النظر فى قرارك ومنحه فرصه لتعويض الخطأ.

(أ) تعود عن قرارك بوقفه عن العمل، إنما تخصم مبلغاً معينا من راتبه.

(ب) تعـيد الـنظر فى قرار وقفه عن العمل، وتعطيه فرصة أخرى ليظهر فيها كفاءته فى العمل.

(ج) ترفض الرجوع عن قرارك ليكون ذلك درساً له ولسائر مرؤوسيك.

4- طلب منك رئيسك اعتماد أسلوب معين فى عملك، لأنه أكثر فعالية ودقة من الأسلوب الذى تتبع.

(أ) ترفض كلياً طلبه لاقتناعك بأن أسلوب عملك هو الأفضل

(ب) تكتفى باتباع أسلوبه بشكل ظاهرى فقط، ذلك لعدم اقتناعك به.

(ج) تـناقش معـه الأسـلوب الجديد، وتستوضح منه كل التفاصيل، ثم تقوم باتّباعه.

5- قررت إنزال عقوبة بأحد مرؤوسيك بعد أن تلقيت عدة شكاوى عليه من أحد العملاء، حاول مرؤوسك اقناعك بعدم صحة هذه الشكاوى، طالباً منك التحقق منها قبل ان تنفذ قرارك.

(أ) تسـتمع إليه وتحقق فى الشكاوى التى تلقّيتها،وذلك قبل أن تنفذ القرار الذى اتخذته.

(ب) ترفض الاستماع إليه، وتمضى قدماً فى تنفيذ قرارك.

(ج) تنفذ قرارك ومن ثم تعمد الى التحقق من الشكاوى التى تلقيتها.

6- أثناء اجتماع عام، حصلت مشادة بينك وبين أحد زملائك الذى انتقد فكرة اجتماع مندوبى المبيعات مرتين فى اليوم بدلاً من مرة، معتبراً إياها مضيعة للوقت.

(أ) تتشـبّث بـرأيك لاقتـناعك بـأن الوقت الذى تجتمع فيه مع مندوبى المبيعات لا يؤخرهم عن أعمالهم.

(ب) تقبل العمل بفكرته، حتى وإن لم تقتنع بها، وذلك إذا ما لاحظت إجماع جميع الزملاء على هذه الفكرة.

(ج) تقبل بمناقشة الموضوع وتوافقه الرأى فى حال كانت الحجج والبراهين التى ساقها منطقية وموضوعية.

7-ادّعى أحد العملاء استلام بعض الأصناف غير الصالحة من المؤسسة.

(أ) تستغرب الأمر، وتبلغه انك ستتحقق من الأمر أولاً، ثم تعود إليه بعد ذلك لإبلاغه نتائج التحقيق.

(ب) تستغرب ما حصل، وتؤكد له انك ستعالج الموضوع فوراً، ثم تعمد الى التحقيق فى الأمر.

(ج) ترفض ما قاله جملة وتفصيلاً، معلناً انه لا يمكن أن يكون قد تسليمه أصنافاً غير صالحة.

نتائج اختبار هل أنت متّعنت؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	16	6	0	
2	15	0	8	
3	5	13	1	
4	0	3	12	
5	15	2	5	
6	1	7	14	
7	8	15	0	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الأختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وزاوج مجموع علاماتك:

• ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص متفتح ومتزن ومنطقى، يقبل النقاش والحوار ليتوصل الى الحل الصحيح والمناسب.

• ما بين 60 و 84فهذا يشير الى انك متحفظ وأقل انفتاحا على ما يقوله الغير، إلا ان ذلك قد يُعتبر أحيانا إحدى مزايا القيادة الحازمة وحدى الصفات المطلوبة لاتخاذ القرارات الصعبة.

• ما بين 30 و 59، فهذا يشير الى انك شخص يصعب فى أحيان كثيرة التحاور معه وإقناعه برأى يخالف رأيه. كما انك غالبا ما تعتبر أى رأى مناقض لرأيك كأنه تحدٍ لك ولشخصيتك.

• أقل من 30، فهذا يشير الى انك شخص عنيد وقاسٍ ومتعنت ومتشبث برأيه، فأنت لا تؤمن بالبدائل ووجهات النظر التى قد تعارض رأيك أو وجهة نظرك،الأمر الذى يخلق لك المشاكل فى حياتك المهنية.

5-هل أنت متعجرف

1- أبدى أحد زملائك رأياً مخالفاً لوجهة نظرك فى الموضوع الذى كان يتم بحثه خلال جلسة نقاش عامة.

(أ) تناقشه بموضوعية، طالباً منه أن يشرح الأسس والمعطيات التى يبنى عليها رأيه.

(ب) تُسفه رأيه أمام الجميع، مدعياً أنه بعيد عن المستوى الذى يمكنّك من الرد عليه.

(ج) تدافع عن وجهة نظرك ، مذكراً إياه بأنك خبير فى الموضوع ، وبالتالي لا يمكن أن تخطئ فى رأيك.

2- واجهتك صعوبات أثناء استخدامك الكمبيوتر للقيام ببعض الاحتسابات، فعجزت عن حلّها بسبب عدم معرفتك وخبرتك الكافيه فيه.

(أ) ترفض أن يساعدك أحد. مروّجاً فكرة أن الكمبيوتر يساهم فى عرقلة الأعمال بدلاً من تسهيلها.

(ب) تطلب المساعدة من أحد زملائك، معترفاً بضيق حدود معرفتك وخبرتك فى الكمبيوتر.

(ج) تطلب من أحد زملائك أن يقوم بهذه الاحتسابات بحجة انه ليس لديك وقت لتقوم أنت بها.

3- لجأ إليك أحد مرؤوسيك طالباً أن تساعده على إيجاد حل لمشكلة يواجهها فى عمله.

(أ) تقدّم إليه الحل، مستشهداً بطريقتك الفنية فى التعامل مع المشاكل.

(ب) تصغى جيداً إلى مشكلته، وتوجهه إلى إن يتوصل هو وبأسرع ما يمكن إلي إيجاد الحل لها

(ج) ترفض مسعادته، وتشرح له كيف أن ذكاءك الخارق يساعدك على مواجهة مشاكل مماثلة

4- دعاك زملاؤك إلى الاشتراك فى تقديم هدية لزميلكم الذى تزوج مؤخراً، وقد لاحظت أن المساهمة قليلة.

(أ) ترّحب بذلك وتساهم بالهدية كما هى، وذلك لعدم إحراج زملائك.

(ب) تشارك فى الهدية، وتقدم هديّة قيّمة منفصلة إلى زميلك.

(ج) ترفض المساهمة فى الهدية وحقّر مستواها، وتعلم الجميع انك ستقدم هدية فخمة.

5- طلب أحد العملاء الاجتماع معك لمناقشة شروط تعامله مع المؤسسة، علماً أن هذا العميل يشترى بكميات قليلة، إنما بصورة متواصلة.

(أ) تستقبله وتناقش معه الشروط، وتبلغه بإمكانيات الاستفادة من سياسة الخصومات المعتمدة.

(ب) تعتذر منه عن عدم تمكنك من استقباله، وتحيله إلى أحد مساعديك ليناقش معه شروط التعامل.

(ج) ترفض حتى التحدث إليه، محوّلاً إياه إلى أحد مرؤوسيك، بحجة أن وقتك لا يسمح لك بذلك

6- تسرّعت فى الموافقة على عرض مغر قدمه إليك أحد الموردين. فقام مرؤوسك، الذى كان حاضراً معك، بلفت نظرك إلى استحالة بيع الكميات التى تنوى شراءها.

(أ) تسّفه رأى مرؤوسك، وتصر على تنفيذ قرارك بحجة انك تعلم أكثر منه ما يمكن وما لا يمكن عمله.

(ب) تُسفه رأيه لكنك تعمل به بعد أن تُظهر وكأن القرار صادر عنك وليس عنه.

(ج) تعيد دراسة العرض على ضوء ملاحظة مرؤوسك، وذلك قبل الموافقة النهائية عليه.

7--شكّل رئيسك لجنة من المسؤولين للإشراف على تطبيق أساليب عمل جديدة في المؤسسة، وأسند رئاستها إلى مسؤول آخر سواك.

(أ) ترضخ على مضض، عاقداً العزم على عرقلة مهمة رئيس اللجنة لإثبات تميزك عنه.

(ب) تحتجّ على عدم تعيينك رئيساً للّجنة، وترفض الاشتراك فيها.

(ج)ترّحب بقرار رئيسك، وتتعاون مع رئيس اللجنة المعيّن وتدعمه لنجاح مهمته.

نتائج اختبار هل أنت متعجرف؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	الجواب (ب)	الجواب (ج)	العلامة
1	14	0	5	
2	2	15	4	
3	5	16	0	
4	15	13	0	
5	13	6	1	
6	1	5	13	
7	4	0	14	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، ورلوح مجموع علاماتك:

- ما بين **85** و **100**، فهذا يشير الى انك شخص متواضع وواثق من نفسه، ويحترم الأخرين. كما انك عادل تعامل الجميع على أساس المساواة وتعطى كل ذى حق حقه.
- ما بين **60** و **84**، فهذا يشير الى انك تباغ احيانا قليلة فى رضاك عن نفسك لدرجة قد يفسّره الأخرين عجرفة واستعلاء عليهم.
- ما بين **30** و**59**، فهذا يشير الى انك تحاول بصورة دائمة إظهار تفوقك ونجاحك فى كل الأمور، الأمر الذى قد يدفع البعض اللى اجتنابك لو رد الاسلءة اليك، لذا عليك التنبه والتزام حدودك.
- اقل من **30**، فهذا يشير الى انك شخص متعجرف ومغرور لدرجة احتقار الأخرين. فأنت تمر بحالة نفسية صعبة يجب عليك معالجتها اذا ما أردت النجاح فى العلاقات التى تقيمها مع الأخرين.

6-هل أنت فظ

1- خلال جلسة نقاش عامة، أبدى أحد مرؤوسيك رأياً فى الموضوع المطروح لم يعجبك.

(أ) تقاطعه أمام الجميع وتطالبه بعدم الإدلاء بمثل هذه الآراء التافهة.

(ب) تُبلغه معارضتك للرأى الذى أبداه، شارحاً له أسس ومرتكزات معارضتك.

(ج) تتركه ينهى حديثه، ثم تقوم بعد ذلك بتسفيه رأيه، مدعياً انه كان من الأجدر به أن لا يدلى برأيه هذا

2- قصدت زميلك لاستشارته فى موضوع معّين فوجدته مجتمعاً مع فريق عمل من المؤسسة.

(أ) تنتظر إلى حين انتهائه من الاجتماع حتى تسأله رأيه فى الموضوع.

(ب) تدخل عليه مستأذناً، ثم تطرح عليه الموضوع باختصار.

(ج) تدخل عليه من دون استئذان، مقاطعاً اجتماعه مع العميل بحجة انه زميلك، وبالتالى يجوز لك مقاطعته.

3- أثناء إدارتك إحدى الدورات التدريبية، قام أحد مرؤوسيك بإطلاق نكتة خارج الموضوع أضحكت جميع المشاركين

(أ) تنتهره طالباً منه أن لا يعيد الكَرّة ، وإلا اضطررت إلى إخراجه من القاعة.

(ب) توّجه إليه ملاحظة، طالباً منه عدم تكرار ذلك.

(ج) تشارك الجميع فى الضحك معتبراً أن ذلك يرطّب الأجواء طالما انه لم يتجاوز حد المعقول.

4- اتصـــل أحـــد العملاء غاضباً ومعترضاً على تأخر تسليمه الأصناف التى طلبها.

(أ) تتركه حتى يهدأ لتقدّم إليه اعتذارك على ما حصل.

(ب) تحـــاول تهدئـــته معتذراً عمّا حصل، وواعداً إياه بأنك ستعمل جاهداً على عدم تكرار ذلك.

(ج) تردّ عليه بانفعال وعصبية، قائلاً له انه ليس العميل الوحيد الذى تتعامل معه المؤسسة.

5- طلبـــت مـــن أحـــد مرؤوســـيك إعداد دراسة عن وضعية منتجات المؤسسة فى السوق، فلم تلق هذه الدراسة استحسانك.

(أ) تُبلغه رأيك فى الدراسة بكل صراحة وتطلب منه أن يقوم بتعديلها وفقاً للأسس التى تراها مناسبة.

(ب) تحـــط من شأن الدراسة التى أعدها، معتبراً أنها لا تصلح إلا لأن تُلقى فى سلة المهملات.

(ج) تطلـــب منه تقييمها واكتشاف أخطائه ومن ثم القيام بإعدادها من جديد.

6- أثـــناء تفاوضـــك مع أحد الموردين الأساسيين للمؤسسة لم يتوقف الأخير عن المزاح طوال فترة المفاوضة.

(أ) تلـــتزم الجديـــة التامة تجاه مزاحه الأمر الذى يهدد بجعل الأجواء ملبّدة ومشحونة.

(ب) تعمـــل علـــى تمريـــر بغض النكات والتعليقات لمجاراته من حين لآخر.

(ج) تطلب منه أن يكف عن مزاحه المتواصل لأنك لا تستطيع التفاوض فى مثل هذه الأجواء.

7- قــام أحــد زملائك الذى ترى فيه منافساً لك، بمعارضة الرأى الذى أبديته فى أحد الاجتماعات.

(أ) ترّد عليه بعنف، مسفهاً معارضته، ومتهماً إياه بالجهل و الغباء.

(ب) تبادر فوراً إلى مقاطعته مدّعياً بأنه لا يقصد من وراء معارضته سوى إرضاء انتهازيته.

(ج)تتقبّل معارضته بكل روح رياضية وتناقشه رأيه بكل موضوعيه وتجرد.

نتائج اختبار هل أنت فظ؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	0	14	2	
2	15	11	1	
3	1	5	14	
4	11	14	1	
5	15	2	9	
6	3	14	1	
7	0	3	14	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص لبق وخلوق يعامل الآخرين بلطف ولياقة، فلا يسئ اليهم ولا يجرح مشاعرهم.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تعامل الاخرين احيانا باسلوب جاف، فتوجه اليهم الملاحظات بطريقة غير لبقة، الأمر الذى قد يسئ اليهم ويدفعهم الى الابتعاد عنك.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك غالبا ما تتصرف بفظاظة مع الآخرين، الأمر الذى يجرح شعورهم وكبريائهم. ان الاسترسال في هذه الطريقة سوف يجعل الأمور تتفاقم أكثر فأكثر بينك وبين من تتعامل معه.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص فظ وغير لبق، ينفر منه الآخرون بسبب خشونته وقلة ذوقه. عليك أن تعمل على التخلص من فظاظتك هذه وان تكون لبقاً اذا ما اردت النجاح في علاقاتك مع الآخرين.

7-هل أنت متهكم

1- اقترح أحد مرؤوسيك فى أحد الاجتماعات العامة منح العملاء خصماً إضافياً عند السداد نقداً.

(أ) ترفض اقتراح مرؤوسك، واصفاً إياه بـــ" الاقتراح العبقري والفذ".

(ب) تطلب منه مزيداً من التفاصيل عن اقتراحه والفوائد التى يمكن تحقيقها من خلاله.

(ج) تشكره على اقتراحه الذى يمكن أن يساعد على تحسين الوضعيه النقدية للمؤسسه.

2- أثـــناء قيامك بإحدى الجولات التفقدية للاطّلاع على سير العمل فى المؤسسة، لاحظت ان أحد مرؤوسيك يلبس ثياباً لا تتناسق ألوانها مع بعضها.

(أ) تعلّق على هندامه بشكل ساخر أمام الجميع فتحرجه.

(ب) تلفت نظره بينك وبينه إلى ان ثيابه لا تتناسق مع بعضها.

(ج) تســتدعيه للاجتماع معك حيث توجّه إليه ملاحظاتك الساخرة حول ألوان ثيابه.

3- تبيّن لك، بعد صدور نتائج المبيعات المحققة للفترة الماضية ، ان زميلك لم يحقق نصف قيمة المبيعات المقدّرة له، على الرغم من ادّعائه انه سيحقق ضعفها.

(أ) تنتهز أول مناسبة لتذكره بعدم تحقيقه ما ادّعى انه سيحققه.

(ب) تدور على جميع العاملين لإبلاغهم بالنتائج التى حققها زميلك، هازئاً بادّعاءاته الفارغة.

(ج) تطلب منه ان يكفّ فى المستقبل عن ادّعاءاته الفارغة حتى يحافظ على احترام زملائه له.

4- طلب منك زميلك مساعدته على حل بعض المشاكل التى واجهها أثناء استخدامه الكمبيوتر، علماً بأن زميلك قد تم تعيينه فى منصبه على اعتبار انه متخصص فى مجال الكمبيوتر.

(أ) تقوم بمساعدته ثم تعمد بعد ذلك إلى نشر الخبر بين العاملين على نحو تجعلهم يسخرون منه.

(ب) ترفض مساعدته مستهزئا! بعجزه عن حل المشاكل المرتبطة بالكمبيوتر، أي بتخصصه.

(ج) تساعده على حل مشاكله اقتناعاً منك بضرورة التعاون مع زملائك.

5- اشترى أحد العملاء جهازاً مكتبياً من المؤسسة ، وطلب منك تدريبه لفترة يومين على كيفية تشغيله.

(أ) توافق على طلبه وترسل إليه أحد الفنيين لمساعدته والإجابة على جميع استفساراته.

(ب) توافق على طلبه بعد أن تعبر عن استغرابك لعدم تمكنه من تشغيل هذا الجهاز البسيط.

(ج) تضحك بصوت عال مستهزئاً بعدم تمكنه من تشغيل الجهاز، الأمر الذى يحرجه فيعود عن طلبه.

6- لاحظت أن أحد العملاء الجدد لا يزال يستخدم أساليب يدوية بدائية فى تحضير طلبات الشراء والفواتير.

(أ) تستهزئ بالمسؤولين على مسمع من الجميع وتتهمهم بأنهم يعيشون فى العصور الغابرة.

(ب) تعــرض علـــى المســؤولين مساعدتهم على تطوير أساليب عمل المؤسسة.

(ج) تنـــتظر بفارغ الصبر رجوعك إلى مكاتب المؤسسة لإبلاغ الجميع بهذا الخبر.

7- واجه أحد زملائك مشاكل فى بعض المهام البسيطة الموكلة إليه علماً بأنك كنت تتمنى ان يتم إسناد هذه المهام إليك.

(أ) تحاول أن تساعده على النجاح فى هذه المهام.

(ب) تسخر منه أمام الجميع لعدم تمكنه من إيجاد الحلول للمشاكل البسيطة التي واجهته.

(ج) تطلب من رئيسك تكليفك فى المستقبل بهذه المهام لانخفاض مستوى كفاءة زميلك.

نتائج اختبار هل أنت متهكم؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	1	14	17	
2	0	13	3	
3	4	0	12	
4	1	0	15	
5	15	6	1	
6	0	13	3	
7	15	1	4	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

المقابلة، ورلوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص رصين يعالج الأمور بجدية، لكن ليس الى درجة التزمت. انك تمد يد العون الى الآخرين عند وقوعهم في مأزق، وذلك بدلاً من الستهزاء بهم والسخرية من تصرفاتهم.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تمارس احيانا أسلوب المزاح والتعليق على الآخرين، ولكن دون أن تصل الى درجة السخرية أو الاستهزاء. إلا ان الأمر قد يُحرج البعض أحيانا.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك تدلي احيانا بملاحظات ساخرة دون ان تراعي وقعها السلبي على الآخرين، وتحرجهم دون ان يكون قصدك ذلك.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص يتعمد من خلال ملاحظاته الساخرة إلحاق الأذى بالآخرين ليشعر بقوته وعظمته،الأمر الذي يخلق حولك جوا من العدائية والتوتر، لذا عليك معالجة هذه الصفة بسرعة.

8-هل أنت مطلق الأحكام

1- خلال جلسة إقرار الزيادات السنوية لرواتب مرؤوسيك، استغرب رئيسك عدم منح أحد مرؤوسيك زيادة على راتبه، علماً بأن هذا المرؤوس قد فشل فى أول المهام التى كلفته بها.

(أ) ترفض زيادة راتبه بحجة انه غير كفؤ وجاهل، وذلك بسبب عدم نسيانك فشله الأول.

(ب) ترفض زيادة راتبه لأنه جديد فى المؤسسة بالتالى لا يمكن أن يكون ملماً بكامل الأعمال المطلوبه منه.

(ج) تبنى رأيك على أساس مقارنة جميع أعماله منذ بداية السنة وحتى الآن.

2- تأخر أحد المرشحين لشغل وظيفة شاغرة فى دائرتك عن موعد المقابلة معك، وكان مظهره لا يوحى بالثقة.

(أ) تسأله قبل بدء المقابلة عن سبب تأخره، وتأخذ ردّه فى الاعتبار عند تقييمك له لإثر انتهاء المقابلة.

(ب) تسأله فى بداية المقابلة عن سبب تأخره وترفض إكمال المقابلة إذا كان السبب غير مقنع.

(ج) ترفض لذا فهو لا يصلح لشغلَ هذه الوظيفة .مقابلته بحجة أن تأخره عن موعد المقابلة يعنى انه كسول.

3- زار أحد العملاء مقر المؤسسة لأول مرة وطلب الاجتماع معك وكان مظهره لا يوحى بالثقة.

(أ) تتعامل معه كأى عميل آخر ،مقدماً له الخدمات التى يحتاج إليها، بغض النظر عن مظهره.

(ب) تــرفض مقابلته بحجة أن مظهره يوحى بأن اجتماعك معه سيكون مضيعة للوقت.

(ج) تحوله لأحد زملائك بحجة أن لديك أموراً أخرى تقوم بها.

4- أبــدى الســكرتير الجديــد حماساً بالغاً للعمل، بحيث انه لا يغادر المكتب إلا بعد ساعة أو ساعتين من انتهاء الدوام.

(أ) تشكره على جهوده وتشجعه على الاستمرار فى نفس الحماس.

(ب) تشكره وتشجعه بعد أن تتحقق من وجود عمل يستدعى استمراره بعد الدوام.

(ج) تطلب ترقيته إلى سكرتير تنفيذى وزيادة راتبه، وذلك قبل انتهاء فترة التجربة.

5- وجّه اليك رئيسك الجديد ملاحظة حول كيفية آدائك لأعمالك.

(أ) تتعامل معه بحذر وخوف بحجة انه رئيس يصعب التعامل معه.

(ب) تتعامل معه بشكل طبيعى، وتبلغه انك ستأخذ ملاحظته فى الاعتبار لتحسين أدائك.

(ج) تتجنــب التعامل معه بعد الآن، وتحرض زملائك عليه زاعماً انه عصبي ومتسلّط.

6- اشــتكى لديك أحد مرؤوسيك الذين تثق بهم من زميل له، واتّهمه بأنه يحرض العاملين ضدك.

(أ) تــبادر فوراً إلى اتخاذ الإجراءات التأديبية بحق مرؤوسك المتهم بالتحريض ضدك.

(ب) تــتحرى مــا حصــل، وتســتدعى مرؤوسك لتسمع رأيه، ثم تتخذ الإجراءات اللازمة على ضوء ذلك.

(ج) تستدعى مرؤوسك المتّهم، وتجتمع معه لتعرف منه مدى صحة هذه الاتهامات.

7-حصلت مشادة بين اثنين من مرؤوسيك، أحدهم معروف بأنه مشاغب وعدائى فى سلوكه.

(أ) تتخذ فوراً الإجراءات اللازمة بحق مرؤوسك المعروف بمشاغبته، بحجة افتعاله الدائم للمشاكل.

(ب) تستدعى الاثنين معاً، وتتخذ بحقّهما الإجراءات اللازمة محملاً كل منهما مسؤولية ما حصل.

(ج)تحقق فى المشادّة وتتخذ الإجراءات المناسبة فى حق من يُثبت تحقيقك انه هو مفتعل المشادّة.

نتائج اختبار هل أنت مطلق الأحكام؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	1	14	17	
2	0	13	3	
3	4	0	12	
4	1	0	15	
5	15	6	1	
6	0	13	3	
7	15	1	4	
	مجموع العلامات			

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص موضوعى يستخدم المطق والحكمة فى الحكم على الأشخاص والأمور.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك شخص موضوعى بشكل عام، إلا انك قد تتسرع فى بعض الأمور فلا تحلل الوضع جيدا قبل الحكم عليه. وقد يكون ذلك بسبب خبرتك بهذه الأمور او بأمور اخرى مشابهه لها.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك كثيرا ما تدع ارائك واحكامك المسبقة تتحكم فى ردود فعلك تجاه الأشخاص والأحداث. لذا عليك معالجة هذه الصفة حتى لا يكون لقراراتك تأثير سلبى فيك وفى الاخرين.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص مطلق للأحكام وغير منصف فى قراراتك. انك تدع دائما أراءك المسبقة تتحكم فى ردود فعلك تجاه الأشخاص والأحداث، الأمر الذى يترك فى الأخرين مشاعر الغبن والاحباط.

9-هل أنت مناور

1- اقترب موعد التقييم السنوى للأداء، وبالتالي احتمال ترقيتك، تتطلع إلى وظيفة رئيس قسم منذ ثلاث سنوات.

(أ) تتلكأ بعض الشئ فى عملك لتُظهر لرئيسك ان معاودة نشاطك الطبيعى يمر عبر ترقيتك.

(ب) تستمر فى أدائك الجيّد بشكل طبيعى من دون النظر الى اقتراب موعد التقييم السنوي للأداء.

(ج) تتصنّع فى أدائك مظهراً تفانيك للعمل، وذلك بهدف جذب انتباه رئيسك لتتم ترقيتك.

2- سألك أحد مرؤوسيك عن الزيادة التى وعدتّه بها، علماً انك اتخذت قرار بعد ذلك بعدم إعطائه هذه الزيادة.

(أ) تُبلغه قرارك شارحاً له الأسباب، على الرغم من أن هذا سيغضبه وسيؤثر على مصداقيتك تجاهه.

(ب) تقول له أنك رفعت الأمر إلى الإدارة العليا وان القرار أصبح الآن فى يدها.

(ج) تحاول كسب الوقت بالقول انك لم تبحث الأمر بعد مع الإدارة العليا.

3- قرر أحد الموردين رفع أسعار المنتجات التى تشتريها منه المؤسسة، علماً بأنه الموزع الحصرى والوحيد لهذا النوع من المنتجات.

(أ) لإقناع المورد بعدم رفع أسعاره تعده بأنك ستضاعف حجم طلباتك، مع إدراكك استحالة ذلك.

(ب) تبلغه أن رفعه لأسعار منتجاته سَيضطرك إلى اللجوء لمصادر شراء أخرى.

(ج) تطلب منه أن يوافق على أن يستمر فى تطبيق الأسعار القديمة لفترة معيّنة.

4- تبيّن لك أن أحد أصدقائك ينوى أن يدخل فى المناقصة التى تجريها المؤسسة حول تنفيذ أحد مشاريعها، وذلك بتقديم عرض فى هذا المجال.

(أ) تطلب مباشرة من الإدارة قبول عرض صديقك بغّض النظر عما إذا كان الأفضل ام لا.

(ب) تترك صديقك يقدّم عرضه مثل سائر المورّدين، تاركاً للإدارة اختيار العرض الأنسب للمؤسسة.

(ج) تسعى بشكل غير مباشر لاقناع الإدارة بقبول عرض صديقك.

5- طلب منك زميلك أن تبدى رأيك فى مشروع طلب منه رئيسكما تنفيذه.

(أ) تبدى رأيك بكل صدق وموضوعية، بغضّ النظر عن انه منافس لك فى العمل.

(ب) تعطيه رأياً خاطئاً وتقنعه بصحته، وذلك حتى يفشل فى المهمة الموكلة اليه فتستفيد أنت من فشله.

(ج) ترفض إبداء رأيك فى المشروع بحجة انك تحتاج الى دراسته ، وان لا وقت لديك لذلك.

6- دعاك أحد زملائك الى منزله بعد الدوام لمناقشة بعض الأمور المتعلّقة بالعمل، علماً انه لديك بعض الارتباطات الخاصة.

(أ) تعتذر منه لارتباطك بمواعيد أخرى، وتطلب منه تحديد موعد آخر.

(ب) تقول له بأنك ستحاول قدر المستطاع أن تذهب، وأنت تعرف انك لن تفعل ذلك.

(ج) توافق على دعوته، لكنك لا تذهب لمنزله مختلقاً شتى الاعذار.

7- رفضـــت الإدارة طلبك فى شأن نقلك أو نقل زميلك الى فرع آخر، وذلك بعد ان حصلت مشادة بينك وبينه.

(أ) تســتغل أقــل خطأ يرتكبه زميلك لتحرّض المسؤولين عليه، فيطلبون نقله.

(ب) تُظهر قبولاً بقرار الإدارة . وتسعى لافتعال المشاكل مع زميلك لتُجبر الإدارة على تغيير موقفها

(ج) تقــبل قرار الإدارة العليا، وتتعاون مع زميلك على الرغم من الخلافات التى بينكما.

نتائج اختبار هل أنت مناور؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	0	15	2	
2	14	1	3	
3	0	4	13	
4	6	15	2	
5	16	0	5	
6	13	6	2	
7	3	1	14	
	مجموع العلامات			

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، ورلوح مجموع علاماتك:

• ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك صادق وصريح تقول وتفعل ما تريد ان تقوله وتفعله، وذلك بشكل مباشر ودون مناورة او تحايل على الآخرين.

• ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك قد تعمد الى تمرير بعض الأكاذيب "البيضاء" وذلك كى تنقذ نفسك من مواقف دقيقة وحساسة. وقد يُعتبر ذلك من الصفات المطلوبة للنجاح فى الحياة العملية، انما عليك التنبه الى ذلك، لأن كذبة صغيرة قد تفقدك احيانا مصداقيتك كلها.

• ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك كثيرا ما تستخدم اسلوب المناورة والاحتيال لنيل مطالبك، الأمر الذى قد يؤثر سلبا فى تعاملك مع الآخرين.

• اقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص مناور ومخادع، يتحايل على الآخرين من اجل ان يعملوا ما هو ملائم له، وذلك بالتخطيط عن قصد لتحوير الأمور لصالحك. انت مكشوف للجميع ومعرّض لكراهيتهم.

10-هل أنت مقاوم للتغيير

1- قــررت الإدارة وضــع نظــام محاسبى جديد وطلبت منك وضع نفسك بتصرّف المؤسسة الاستشارية التى تم اختيارها للقيام بالمشروع.

(أ) تعــترض بشدة وتحرّض العاملين على رفض القرار، بحجة ان وضع النظام الجديد سيؤخر العمل.

(ب) تُــبدى كــامل الاســتعداد للتعاون، وتطلب إشراكك فى العملية لضمان نجاحها وتحقيق أهدافها

(ج) تقترح إلغاء المهمة بحجة خفض التكاليف، خاصة وأن النظام القديم جيد ولا يحتاج لتغيير.

2- قــررّت الإدارة نقــل مقــر المؤسسة الى موقع جديد أفضل بكثير من الموقع الحالى.

(أ) تعــارض القرار وتحرّض العاملين على معارضته، بحجة ان الموقع الجديد بعيد عن أماكن إقامتهم.

(ب) تُبدى انزاعجاً من القرار كونه سيؤدى لتغييرات كثيرة فى المؤسسة.

(ج) تؤيــد القــرار وتضع نفسك بتصرف الإدارة لتتم عملية الانتقال بأفضل الظروف الممكنة.

3- أبلغــك رئيسك ان ضرورة العمل تقضى بأن تسافر الى بلد آخر لفترة معيّنة لا تقل عن سنة، وذلك لتأسيس فرع للمؤسسة هناك.

(أ) توافق وتبدأ بجمع المعلومات اللازمة عم هذه المهمة استعداداً للسفر

(ب) تــبادر إلــى رفــض المهمــة بحجة انك لست مقتنعاً بفائدة فتح فرع للمؤسسة فى البلد المذكور.

(ج) تطلـــب مهلـــة لدراســـة الأمر، لافتاً نظره الى صعوبة سفرك الى البلد الذكور لصعوبة الحياة فيه.

4- قدّم إليك أحد مرؤوسيك اقتراحاً لتغيير دوام العمل فى صالات البيع فى المؤسسة ، وذلك ليتناسب مع أوقات عمل العملاء.

(أ) تــرفض اقــتراحه بحجة ان ذلك لن يزيد عدد العملاء الذين يزورون صالات البيع، ولن يرفع مستوى خدمتهم.

(ب) تحلّــل مــدى تأثير تغيير الدوام فى زيادة عدد العملاء الذين يزورون صالات البيع وفى رفع مستوى خدمتهم.

(ج) ترفض اقتراحه بحجة أن الجميع اعتاد على الدوام الحالى

5- اشــتكى بعــض مندوبى المبيعات من منتجات المؤسسة وطلبوا إدخال بعض التعديلات عليها بحجة انها لم تعد تلبى احتياجات عملائهم.

(أ) ترفض تلبية طلبهم بحجة انك مقتنع اقتناعاً تاماً بجودة هذه المنتجات.

(ب) تحاول إقناعهم بخطأ رأيهم ، شارحاً إيجابيات وفوائد منتجات المؤسسة.

(ج) تطلـــب من دائرة التسويق أن تقوم بالدراسات لتحديد احتياجات العملاء للعمل على تلبيتها.

6- أثــناء اجتماع عمل، تقدّم أحد الزملاء باقتراح مقننة كافة أنظمة العمل فـــى المؤسســـة وذلـــك لمواكـــبة التطوّرات والتغيّرات التى تحدث فى نشاطات المؤسسة.

(أ) تؤيد اقتراحه طالباً المباشرة سريعاً بدراسة متطلبات تنفيذ هذه العملية.

(ب) تطلـــب التريّـــث قبل البدء بهذا الأمر بحجة أن عدداً قليلاً من العاملين يجيد استخدام الكمبيوتر.

(ج) تطلب من دائرة التسويق أن تقوم بالدراسات لتحديد احتياجات العملاء للعمل على تلبيتها

7- أثـناء اجتماع عمل، تقدّم أحد الزملاء باقتراح مقننة كافة أنظمة العمل فـى المؤسسـة وذلـك لمواكبة التطوّرات والتغيّرات التى تحدث فى نشاطات المؤسسة.

(أ) تؤيد اقتراحه طالباً المباشرة سريعاً بدراسة متطلبات تنفيذ هذه العملية.
(ب) تطلـب التريّـث قبل البدء بهذا الأمر بحجة أن عدداً قليلاً من العاملين يجيد استخدام الكمبيوتر
(ج) تـرفض اقـتراحه بحجة ان أنظمة العمل القديمة لا تزال فعّالة وأنه لا توجد ضرورة لتطبيق المكننة.

نتائج اختبار هل أنت مقاوم للتغيير؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	0	15	3	
2	1	6	14	
3	13	1	8	
4	4	15	1	
5	0	14	10	
6	1	4	14	
7	15	6	0	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، ورلوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص متفتح ومتفهم يهوى التعلم والاطلاع على مستجدات العلم والثقافة، ويسعى دائما للتطور والتقدم والخروج من كل ما هو روتيني وممل.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك شخص متحفظ يتمهل ويتردد احيانا قبل اتخاذه قرار التغيير او الموافقة عليه.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك تحرص على الحفاظ على الوضع القائم قدر ما تستطيع. وقد يكون السبب في ذلك خشيتك من عدم النجاح في ما سيأتي به التغيير الجديد.

- اقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص تقليدي يقاوم التغيير بشدة ويخاف من عواقبه، لأنه يشعر بأن اي وضع جديد سوف يشكل تهديدا جديا له، الأمر الذي سوف يحد حتما من تقدمك وتطورك.

11-هل أنت متردد

1- طلب منك رئيسك ان تبدى فى شأن تقييم أحد العاملين الذى كان تابعاً لك قبل السنة الفائتة.

(أ) تتردد فى إعطائه جواباً صريحاً بحجة انك لا تتذكر جيداً ما حصل خلال السنة الفائتة.

(ب) تطلب من رئيسك مهلة لتفكّر فى الموضوع قبل إبداء رأيك.

(ج) تعطى رئيسك جواباً واضحاً وصريحاً مرتكزاً على واقع معرفتك بأداء هذا الموظف.

2- صدر مؤخراً قرار بترقيتك من رئيس محاسبة الى مدير مالى.

(أ) تتردّد فى قبول الترقية لشكّك فى إمكانية نجاحك فى الوظيفة الجديدة.

(ب) تطلب القيام بمهام المدير المالى لفترة تختبر فيها قدراتك على القيام بهذه المهمة أولاً.

(ج) تقبل بالوظيفة الجديدة، وتسعى بكافة الوسائل للاضطلاع بمسؤولياتك فيها على أكمل وجه.

3- تقدّم أحد المدراء باقتراح مشروع جديد يعود تنفيذه على المؤسسة بالأرباح الطائلة. علماً بأن وضع السيولة لا يسمح للمؤسسة بتنفيذ هذا المشروع.

(أ) تعرض المشروع على المصرف للحصول على القرض اللازم لتمويله، وذلك بعد التأكد من جدواه.

(ب) تطلب مهلة شهر لدراسة المشروع وتحديد مدى إمكانية تنفيذه على ضوء الوضعية النقدية للمؤسسة.

(ج) تعيد بحث المشروع خلال أسبوع أو أسبوعين لتتأكد أكثر فأكثر من جدواه الاقتصادية.

4- قامـــت احـــدى المؤسسات الاستشارية بناءً على طلبك بتحضير لائحة صـــلاحيات، وذلـــك لجميع المستويات الإدارية فى المؤسسة، وقد تم رفعها إليك للموافقة.

(أ) تعيدها للمؤسسة الاستشارية لمراجعتها من جديد قبل أن توافق عليها.

(ب) تدرس اللائحة بتمعّن وتناقشها وعدلها،ثم تعتمدها.

(ج) تؤجـــل الموافقـــة على لائحة الصلاحيات خوفاً من سوء استغلالها من قـــبل العاملين فى المؤسسة .

5- اقترح عليك أحد المورّدين إبرام عقد نظامى طويل الأجل (3 سنوات)، وذلـــك لـــتوريد بعض المواد الأولية التى تستخدمها المؤسسة لتصنيع بعض المنتجات الأساسية.

(أ) تدرس الاقتراح وتحلّل مزاياه وعيوبه قبل الموافقة عليه.

(ب) تتردّد فى قبول العرض بسبب جهلك للظروف والأوضاع المستقبلية.

(ج) تطلب من المورّد ان يمهلك فترة شهر لتدرس الموضوع.

6- اقـــترح علـــيك أحد مراقبى المبيعات تقديم مكافأة إضافية لأحد مندوبى المبيعات. وذلك تقديرا لجهوده فى إتمام إحدى الصفقات الهامة.

(أ) تتريـــث فـــى الموافقـــة على هذا الطلب، وذلك لمتابعة أداء مندوب المبيعات خلال الفترات القادمة.

(ب) توافـــق على اقتراح مراقب المبيعات. وذلك لتشجيع مرؤوسيك وحثّه على الاستمرار فى حسن أدائه.

(ج) تنـــتظر حـــتى نهاية فترة التقييم المقبلة لتتخذ قرار منحه أم لا المكافأة المقترحة.

7- طلب منك أحد العملاء الرئيسين ان تقدّم إليه عرضاً خاصاً ضمن مهلة زمنــية معّيــنة، لــيدرس على أساسه إمكانية التعامل ببعض المنتجات والخدمات الجديدة التى أطلقتها المؤسسة مؤخراً.

(أ) تــتخوف مــن إعــداد العــرض وتصرّ على اتباع السياسات الثابتة للمؤسسة.

(ب) تــبادر فوراً إلى جمع كافة المعلومات الأساسية اللازمة لإعداد عرض متكامل ضمن المهلة المحددة.

(ج) تنــتظر اكتمال كافة المعلومات لتقوم بإعداد العرض، ولو اقتضى ذلك التأخر فى تقديمه.

نتائج اختبار هل أنت متردد؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	2	5	16	
2	0	3	15	
3	13	0	2	
4	3	14	0	
5	14	1	5	
6	6	14	1	
7	0	14	4	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، ورواح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص مقدام وجرئ قادر على اتخاذ القرارات المناسبة بالسرعة المطلوبة دون أي تردد أو تسرّع.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تتمهل وتأخذ وقتك قبل ان تتخذ قرارك في شأن موضوع معيّن، فتعمد الى دراسة كافة الخيارات المتاحة امامك لتنتقي منها الخيار الأنسب.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك تماطل في اتخاذ القرارات، وتحاول تأجيلها قدر المستطاع، الأمر الذي يجعلك غير قادر على الحسم في أمور تتطلب سرعة في اتخاذ القرارات.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك تتردد كثيراً في اتخاذ القرارات الى الحد الذي لا تتمكن فيه من اتخاذ أيّ قرار، الأمر الذي يضيع عليك الكثير من الفرص التي يمكنك الاستفادة منها، والتي لا تحتمل التردد والتأجيل.

12-هل أنت تشاؤمي

1- طلب منك رئيسك إبداء رأيك فى شأن إطلاق منتج جديد لدعم المنتجات الحالية للمؤسسة.

(أ) تقـترح مـن دون تـردد، تأجيل ذلك خوفاً من الفشل ومن الخسائر المحتملة.

(ب) تقترح إطلاقه بعد إجراء دراسات السوق اللازمة.

(ج) تقـترح إطلاقـه بعـد أن يطلـق المنافسون منتجاً ممّاثلاً ويأخذون هم المخاطرة.

2- أوكل إليك رئيسك مهمة عرض منتج جديد أطلقته المؤسسة حديثاً، على أحد العملاء المرتقبين الذين لم يقبلوا بعد بالتعامل مع المؤسسة.

(أ) تجـتمع مع العميل لهذا الغرض إنما لا تقوم بأي جهد خاص لاقناعه بشراء المنتج الجديد.

(ب) ترفض القيام بهذه المهمة ، بحجة أنها مهمة فاشلة أصلاً.

(ج) ترّحب فوراً بالمهمة الموكلّة إليك، وتستعد جيداً وتعمل كل ما فى وسعك لإقناعه بشراء المنتج الجديد.

3- قـرّرت الإدارة إقامـة دورات تدريبية على الكمبيوتر لبعض العاملين فى المؤسسة، وذلك لتنمية وتطوير قدراتهم ومهاراتهم، بما ينعكس إيجاباً على المؤسسة.

(أ) تشـارك فـى هذه الدورات اقتناعاً منك بوجوب تنمية مهارات جديدة بصورة مستمرة.

(ب) ترفض المشاركة بحجة أن هذا لن يفيدك فى عملك وانه سيكون مضيعة للوقت.

(ج) ترفض المشاركة بحجة أن كبر سنك لن يسمح لك باكتساب أىّ مهارة جديدة.

4- أثناء اجتماع لمناقشة خطة المؤسسة السنة المقبلة، اقترح أحد مرؤوسيك توسيع نشاط المؤسسة لتشمل مناطق جديدة، لاسيما وان التوسع فى المناطق الحالية لم يعد ممكناً.

(أ) ترفض اقتراحه بحجة انك على ثقة بأن المؤسسة لن تستطيع البيع فى المناطق الجديدة.

(ب) تطلب منه إعداد دراسة فى هذا الشأن لتتّخذ قرارك على ضوئها.

(ج) تعارضه بحجة أن التوسع إلى مناطق جديدة يتطلب الكثير من الاستعداد.

5- طلب منك المدير العام، بصفتك مدير المبيعات وضع تقديراتك للمبيعات، وذلك تمهيداً لوضع الموازنة السنوية.

(أ) تضع تقديراتك على ضوء خطط المؤسسة والمنتجات الجديدة التى تنوى إطلاقها.

(ب) تعتمد أرقام السنة الحالية متوقعاً، من دون دراسة دقيقة، ثبات البيع خلال السنة القادمة.

(ج) تخفّض أرقام السنة الحالية بحجة أن أوضاع السوق السيئة تستدعى ذلك.

6- رفض المصرف الذى تتعامل معه تمويل أحد المشاريع التى تنوى تنفيذها،وذلك على الرغم من تقديمك دراسة تُثبت جدواه الاقتصادية.

(أ) تلغى المشروع بحجة أن أحداً لن يقبل تمويله، وتقنع نفسك بأنه مشروع فاشل.

(ب) تعرض المشروع على مصرف آخر علّه يوافق على تمويله.

(ج) تعدل دراسة الجدوى على ضوء الملاحظات التى قدّمها المصرف وتعيد طلب تمويله.

7- اقـترح علـيك أحـد الموردين الأساسيين الحصول على خصم إضافى بنسبة 2% مقابل التزامك شراء كمية أكبر من تلك التى تشتريها منه حالياً من أحد الأصناف الرائجة.

(أ) توافـق فـوراً على طلبه لاقتناعك بقدرتك على الوفاء بالالتزام الذى يطلبه منك.

(ب) تـرفض ذلك بحجة انك لست متأكداً من أن مبيعاتك ستستمر على هذا النحو خلال السنة القادمة.

(ج)تطلب مهلة لتدرس وتحلّل اتجاه مبيعاتك للسنة القادمة، فتتخذ قرارك على ضوئها.

نتائج اختبار هل أنت تشاؤمي؟

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	2	5	16	
2	0	3	15	
3	13	0	2	
4	3	14	0	
5	14	1	5	
6	6	14	1	
7	0	14	4	
	مجموع العلامات			

جدول العلامات

تقييم النتائج

اذا أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص متفائل يرى الحسنات حتى في حلك الظروف والأوضاع، وبالتالي هو قادر على مواجهة المشاكل والصعوبات دون ان يدعها تؤثر سلبا فيه وفي الآخرين.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تشك احيانا في قدرتك على التحكم في مسار الأمور، الأمر الذي قد يؤثر سلبا في ما تقوم به وفي من تتعامل معه.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك قد فهذا يشير الى انك قد بدأت تدخل في عداد من يمكن تسميتهم بالمتشائمين. لذا عليك ان تبدأ ببذل الجهود الحثيثة والهادفة للتخلص من تشاؤميتك التي اصبحت تؤثر فيك وفي الآخرين.

- اقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص تشاؤمي الى اقصى درجة ممكنة، لا يرى سوى السيئات حتى في الأوضاع الحسنة. لذا عليك العمل جديا

13-هل أنت متهور

1- قدمت إليك إحدى المؤسسات المنافسة عرضاً مغريا لشغل إحدى الوظائف الشاغرة فيها.

(أ) ترفض العرض على أساس انك مسرور وراض جدا عن عملك الحالي، وذلك على كافة الأصعدة.

(ب) توافق بسرعة لمجرّد ان المزايا التي ستحصل عليها هي أفضل من تلك التي تحصل عليها حالياً.

(ج) تدرس العرض بدقة، وتقارن إيجابياته بسلبياته، أخذاً العناصر الهامة في الاعتبار

2- خلال اجتماع لمناقشة تقدّم العمل في مشروع تنفذّه المؤسسة حالياً، قدّم رئيسك اقتراحاً بمشروع جديد يتم العمل فيه في موازاة العمل في المشروع الأول.

(أ) توافق للحال على الاقتراح لأن المشروع الجديد يبدو جيداً.

(ب) تعارضه للحال بحجة أنك لا تعتقد ان المؤسسة قادرة على تنفيذ مشروعين في نفس الوقت.

(ج) تقوم بدراسة المشروع ودراسة الإمكانات المتوفرة للمؤسسة ، وذلك قبل إبداء أي رأي في المشروع.

3- تأخر أحد مرؤوسيك ساعتين عن موعد حضوره إلى العمل، وذلك بسبب تعرّضه لحادث سير.

(أ) تتأكد من سبب تأخره قبل ان تتخّذ أي إجراء بحقه .

(ب) تخصم من راتبه أجر ساعتين قبل أن تتقصى سبب تأخره.

(ج) تقرّر إيقافه عن العمل في هذا اليوم، وتخصم أجره من راتبه، وذلك من دون أن تحاول معرفة سبب تأخره.

4- نجح أحد مرؤوسيك فى مهمة أوكلتــها اليه

(أ) تقوم بترقيته فى الحال وزيادة راتبه.

(ب) تهنئه على نجاحه، وتبلغه انه اذا استمر على هذا النحو، فسوف يساهم ذلك فى تقدمه الوظيفى.

(ج) تثنى على نجاحه وتمنحه مكافأة مالية بقيمة راتب أسبوع.

5- جاءت النتائج الفعلية لإجمالي المبيعات الشهرية دون النتائج المقدّرة.

(أ) تقرّر زيادة عدد مندوبى المبيعات بحجة ان ذلك سيزيد عدد العملاء، وبالتالى ترتفع المبيعات.

(ب) تدرس أسباب هذا التدّنى ، محللاً أداء كل مندوب مبيعات وذلك قبل إطلاق أىّ حكم.

(ج) تجــتمع فوراً بمندوبى المبيعات، وتوبخهم على مستوى آدائهم المتدنى، محملاً اياهم مسؤولية ذلك.

6- طلــب منك أحد مرؤوسيك ان تسمح له بأخذ مفتاح المكتب ليتسنى له الــبدء بعملـــه قــبل الدوام، خاصة وانه معتاد على النهوض من نومه مبكراً.

(أ) توافق شرط ان لا يأتى إلى العمل لوحده بل برفقة أحد زملائه.

(ب) توافق فوراً لاعتقادك ان ذلك يصبّ فى مصلحة العمل.

(ج) تبلغه أن أنظمة المؤسسة لا تسمح بذلك، لاعتبارات تتعلق بسلامة وأمن المعلومات والممتلكات.

7- قــدّم إلــيك الموّرديــن عرضــاً مغرياً جداً لشراء كمية كبيرة من أحد الأصناف بخصم إضافي، شرط ان يتم السداد فى غضون أسبوع بدلاً من شهر.

(أ) ترفض العرض بحجة أن لديك الآن كمية كافية من هذا الصنف.

(ب) توافق فوراً على العرض لاعتقادك بأنك ستحقق أرباحاً كبيرة.

(ج) تدرس الأمر مع المسئولين المعنيين فى المؤسسة، وذلك قبل الموافقة على العرض.

نتائج اختبار هل أنت متهور؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	13	9	1	
2	0	5	14	
3	15	0	10	
4	10	15	0	
5	1	8	15	
6	16	0	6	
7	3	1	12	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا أجبت بصراحة على الحلات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، ورلوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك شخص منظم ومرتب يحسن ادارة وقته واعماله، ويقسم جميع مهامه حسب اهميتها وأولويتها، ويتعامل معها ويعالجها على هذا الأساس.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تخلط أحيانا ما بين الهام والأهم، وقد يكون ذلك نتيجة الضغط والسرعة في العمل.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك غالبا ما تخلف في مواعيدك ولا تلتزم سلم الأولويات في أعمالك، وقد يكون ذلك بسبب جهلك للتقنيات اللازمة لإدارة الوقت، لذا عليك التنبه ومعالجة أسباب ذلك قبل أن يبدا الوضع بالاستفحال.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك فوضوى تفتقر الى مهارة التنظيم وإدارة الوقت والأعمال، فتخلط الأمور بعضها ببعض، وتعجز عن القيام بالمهام الموكلة اليك. لذا عليك ان تعمد جديا الى ايجاد الحل المناسب لفوضويتك.

14-هل أنت فوضوي

1- اتصـــل أحـــد العمـــلاء وسأل عن زميلك الذى كان فى مهمة خارجية، وطلب منك إعلامه بوجوب الاتصال به حالما يعود.

(أ) تنتظر زميلك حتى يعود لإبلاغه الرسالة.

(ب) تـــترك رسالة خطية لزميلك على مكتبه، تُبلغه فيها ضرورة ان يتصل بالعميل فور عودته.

(ج) تطلب من أحد زملائك الآخرين إبلاغ الرسالة إلى زميلك عندما يعود.

2- طلب منك رئيسك تذكيره ببحث أمر هلم فى الاجتماع المقبل.

(أ) تدّون ذلك على ورقة، وتعطيه نسخة منها ليسجّلها فى مفكرته.

(ب) تنتظر يوم انعقاد الاجتماع لتذكيره بالأمر.

(ج) تـــدوّن ذلك على ورقة، وتعطيه نسخة منها، وتذكره بالأمر قبل موعد الاجتماع بـــــ 24 ساعة .

3- قـــبل الاجتماع مع أحد العملاء الأساسيين ، طلب منك رئيسك أن تكون مستعداً فى الاجتماع المذكور للإجابة على أى استفسار من قِبَل العميل.

(أ) تدرس ملف العميل جيّداً ، وتأخذ الملف معك إلى الاجتماع المذكور.

(ب) تحضّر ملف العميل لتأخذه معك إلى الاجتماع.

(ج) تعتمد على ذاكرتك للإجابة على استفسارات العميل المحتَمَلة.

4- اتصل بك أحد الموردين، واتفقتما على موعد للاجتماع.

(أ) تدوّن موعد الاجتماع فى مفكرتك أو تطلب من سكرتيرك تدوينه ، وذلك فور انتهاء الاتصال

(ب) تعتمد على ذاكرتك لحفظ الموعد المتفق عليه.

(ج) تطلـــب مـــن المورّد تكرار الموعد للتأكد منه، وذلك قبل ان تدوّنه فى مفكرتك أو تطلب من سكرتيرك تدوينه.

5- أدّى ضغط العمل عليك إلى تراكم المراسلات الواردة التى يجب أن تردّ عليها

(أ) تردّ على المراسلات حسب أهميتها وأولوياتها.

(ب) تردّ على المراسلات حسب تسلسل ورودها اليك.

(ج) ترد على المراسلات مبتدئاً بتلك التى تتطلب وقتاً قصيراً للرد عليها، ومنتهياً بتلك التى تتطلب وقتاً أطول.

6- قرّرت السفر بعد يومين فى رحلة عمل الى الخارج.

(أ) تـــترك أمر إعداد أوراقك الى الساعة الأخيرة، لأن ذلك لن يأخذ منك وقتاً طويلاً

(ب) تقوم بإعداد أوراقك كلما تذكّرت أمراً ما، وذلك على امتداد الفترة التى تفصلك عن موعد السفر.

(ج) تقـــوم فـــور اتخـــاذك القرار، بإعداد قائمة بالأوراق التى تريد جمعها لأخذها معك.

7- أثناء تفقدك سير العمل فى المؤسسة، لاحظت تراكم الأوراق بشكل غير منظَم على مكتب أحد مرؤوسيك.

(أ) تؤنب مرؤوسك على فوضويته، طالباً منه أن يرتب مكتبه فوراً.

(ب) تلفت نظر مرؤوسك بشكل غير مباشر وعابر الى وضع مكتبه، ودون التوقف طويلاً أمام الموضوع.

(ج) لا تـــبالى بالأمـــر، معتبراً ان تراكم الأوراق على هذا النحو هو نتيجة ضغط العمل على مرؤوسيك.

نتائج اختبار هل أنت فوضوى؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	0	14	3	
2	6	2	14	
3	15	6	1	
4	12	1	14	
5	15	2	7	
6	0	6	16	
7	12	9	0	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100 فهذا يشير الى انك شخص منظم ومرتب يحسن ادارة وقته واعماله، ويقسم جميع مهامه حسب أهميتها ولولويتها، ويتعامل معها ويعالجها على هذا الأساس .

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك تخلط احيانا ما بين الهام والأهم، وقد يكون ذلك نتيجة الضغط والسرعة فى العمل .

- ما بين 30 و 59فهذا يشير الى انك غالباً ما تخلف في مواعيدك ولا تلتزم سلم الأولويات فى أعمالك، وقد يكون ذلك بسبب جهلك للتقنيات اللازمة لإدارة الوقت. لذا ، عليك التنبه ومعالجة اسباب ذلك قبل ان يبدأ الوضع بالإستفحال.

- اقل من 30، فهذا يشير الى انك فوضوى تفتقر الى مهارة تنظيم وادارة الوقت والأعمال، فتختلط الأمور بعضها ببعض، وتعجز عن القيام بالمهام الموكلة اليك. لذا، عليك ان تعمد جدياً الى ايجاد الحل المناسب لفوضويتك.

15-هل أنت كسول

1- أصـــيب أحـــد زملائـــك بوعكة صحية، وطلب منك ام تحلّ مكانه أثناء غيابه.

(أ) تقبل طلبه اقتناعاً منك بضرورة التعاون لضمان حسن سير العمل.

(ب) تقبل طلبه شرط ألا يؤخّرك ذلك عن عملك.

(ج) ترفض بحجة ان لديك أعمالاً تقوم بها.

2- أثـــناء قيامك بأحد الأعمال المستعجلة، دخل عليك أحد الزملاء ليشرب فنجان قهوة ويخبرك عن مشاريعه خلال أجازة الصيف.

(أ) ترحب به وتطلب منه التوسع فى التفاصيل عن الأماكن التى سيزورها.

(ب) تســـتمع الـــيه قلـــيلاً ثم تطلب منه إكمال الحديث بعد الظهر أثناء فترة الاستراحة.

(ج) تعـــتذر مـــنه بلـــباقة وتدعـــوه الى العشاء ليعرض لك تفاصيل رحلته الصيفية.

3- غالباً ما يرتكز ضغط العمل عليك فى الصباح الباكر، الأمر الذى يرهقك كثيراً ويجعلك غير قادر على ضبط الأمور.

(أ) تـــأتى الى العمل قبل الدوام بربع ساعة، وتتهيأ لمواجهة ضغط العمل الباكر.

(ب) تتأخر عن الحضور الى عملك صباحاً ، متذرّعاً بحجج مختلفة، فتتجنب بذلك ضغط العمل الصباحى

(ج) تأتى إلى العمل فى الوقت المقرر لبدء العمل.

4- بســـبب طلبـــية غـــير متوقعة من أحد العملاء طلب منك رئيسك العمل ساعات إضافية لتلبية هذه الطلبية.

(أ) تقبل طلبه وتعمل ساعات إضافية محدودة.

(ب) تقبل بالعمل ساعات إضافية، اقتناعاً منك بضرورة تلبية هذه الطلبية.

(ج) تعتذر عن عدم تمكنك من القيام بذلك محاولاً إقناعه بأن ذلك سيزيد التكاليف ويخفّض الأرباح.

5- أثناء إحدى جلسات العمل الدورية، سأل رئيسك مَن من الحاضرين يريد تولي مسؤولية الإشراف على تنفيذ أحد المشاريع الذي يتطلب بذل جهد غير عادي.

(أ) تلتزم الصمت التام لأنك لست فى وارد القبول بتحمّل هذه المسؤولية والأعباء التى ترافقها.

(ب) تقبل بتولى مسؤولية المشروع، شرط أن يساعدك أحد المسؤولين على ذلك.

(ج) تقبل بتولى هذه المسؤولية، اقتناعاً منك بالفوائد التى يمكن ان تحققها من جرّاء ذلك.

6- اتصل بك أحد العملاء الأساسيين، وطلب منك الاجتماع معه بعد الدوام لمناقشة أحد المواضيع، وذلك بسبب كثرة انشغاله فى أوقات الدوام الرسمى.

(أ) توافق على طلبه اقتناعاً منك بأن مهامك الأساسية خدمة العملاء وإرضائهم.

(ب) تحوّله الى مسؤول آخر بحجة ان الأخير متخصص فى الموضوع المعنى.

(ج) تعتذر منه وتحاول تحديد موعد آخر يناسبه ويكون ضمن دوام العمل الرسمى.

7- بقى لديك بعض الأعمال الهامة التى لم تستطع إنجازها خلال الأسبوع.

(أ) تقرّر ان تعمل على إنجازها خلال الأسبوع المقبل.

(ب) لا تهـتم للأمـر، مؤجلاً إنجاز هذه الأعمال إلى حين توفر الوقت لك ضمن الدوم الرسمى.

(ج) تحاول إنجازها فى عطلة الأسبوع.

نتائج اختبار هل أنت كسول؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	(ب)	(ج)	العلامة
1	14	6	1	
2	13	0	8	
3	0	4	15	
4	0	13	1	
5	16	1	8	
6	1	14	10	
7	10	1	15	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك منفتح وديناميكي لا تطيق التقيد الحرفي بالقوانين والاجراءات والأنظمة المكبلة، بل تحاول تعديلها وتطويرها باستمرار لتتناسب مع الظروف والأوضاع الدائمة التغير.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك شخص عملي، لكنك ترى ضرورة الالتزام بالقوانين والاجراءات المكتوبة لضمان انتظام سير العمل وعدم استشراء الفوضى فيه.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك قد تتمادى أحيانا في وضع القوانين والأنظمة والالتزام بها، الأمر الذي يشكل عائقا أمام تقدم سير العمل.

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك شخص بيروقراطي فعلا، يعشق التعقيد وفرض القوانين والأنظمة، ويتخطى حدود المعقول ويتمادى في ابتكار القوانين والأنظمة والاجراءات التي تعزز الروتينية في العمل.

16-هل أنت بيروقراطي

1- أصـّـر أحــد العملاء الأساسيين على ضرورة منحه خصماً اضافياً على الكميات التى سيطلبها هذه السنة زيادة عن التى طلبها السنة الفائتة.

(أ) تحلّـل الأمــر ، اذا كانــت صلاحياتك تسمح لك بذلك، ثم تستند عند اتخاذك قرارك الى نتائج تحليلك.

(ب) تقــدّم طلــباً خطياً فى هذا الخصوص، وترفعه الى الشركاء ليبتوا فيه خلال اجتماعهم الشهر القادم.

(ج) تــرفض طلــبه بحجة ان سياسة الخصومات المدوّنة والمعمول بها فى المؤسسة لا تسمح بذلك

2- طلــب أحــد المــدراء ايفاء أحد موظفيه فوراً لحضور اجتماع هام مع أحد الموردـيــن فــى الخــارج، ولم يكن الوقت كافياً لتسوية مستحقاته وتسليم عهدته حسب نظام المؤسسة.

(أ) تتابع معاملات السفر دون اتمام هذه الاجراءات على أساس ان السفر هو فى مهمة مستعجلة

(ب) ترفض اتمام معاملات السفر قبل تنفيذ الاجراءات.

(ج) تطلب توقيع المدير المسؤول على تحمله المسؤولية، ثم تتابع معاملات السفر.

3- اقــترح أحــد مراقــبى المبيعات منح أحد مندوبى المبيعات التابعين له مكافأة مالية لأنه أتمّ صفقة بيع كبيرة.

(أ) تــرفض اقتراحه رفضاً قاطعاً، لأن سياسة المكافآت المتبّعة لا تسمح بمنحه مكافأه فى مثل هذه الحالة.

(ب) تؤجل تنفيذ اقتراحه الى حين تعديل سياسة المؤسسة فى هذا المجال.

(ج) توافــق علــى اقــتراحه علــى أساس ان الانجاز الاستثنائي يتطلب مكافأة استثنائية.

4- تقــدّم أحــد أفضل مرؤوسيك بطلب أجازة استثنائية ليومين، علماً بأنه استنفد كل اجازته السنوية.

(أ) تــرفض طلبه بحجة انه قد استنفد كامل إجازته السنوية، ولا يحق له بإجازة إضافية.

(ب) توافــق على طلبه لأنه يستحق ذلك، شرط أن لا تكون بين يديه أعمال قيد الانجاز.

(ج) تُعلمـــه أن طلبه هذا يجب ان يمر عبر سلسلة من الاجراءات، ويتطلب موافقة أعلى السلطات في المؤسسة.

5- قــدّم الــيك أحد الموردين عرضاً مغرياً جداً يمنح بموجبه المؤسسة خصماً اضافياً خلال فترة محددة على أي مشتريات يتم سدادها نقداً أو خلال 10 أيام كحدّ أقصى.

(أ) تدرس العرض لترى اذا كان في قبولك له مصلحة وفائدة للمؤسسة.

(ب) تــرفض العرض بحجة ان نظام المؤسسة ينص على ألا يتم السداد إلا بعد شهر من تاريخ استلام البضاعة.

(ج) توافق على العرض اذا كان لدى المؤسسة فائض نقدي.

6- أفادك زميلك ان رئيسك طلب منه إبلاغك ان تساعده على انهاء مهمة مستعجلة كلّفه بها.

(أ) ترفض مساعدة زميلك بحجة ان طلب المساعدة يجب أن يأتي بموجب مذكرة خطية صادرة عن رئيسك.

(ب) تقدّم اليه المساعدة المطلوبة من دون تردّد.

(ج) تقــبل تقديــم المســـاعدة اليه، ولكن بعد ان تأخذ التعليمات مباشرة من رئيسك.

7- علـــى الـــرغم مـــن التعلـــيمات المشدّدة التى وضعتّها فى شأن التزام العامليـــن بـــالدورة المستندية داخل المؤسسة، تبيّن لك أن العاملين لا يلتزمون حرفياً بها.

(أ) تغضّ النظر عن بعض الشواذات غير الهامة.

(ب) تفرض عقوبات أكثر تشدداً لتجبر العاملين على الالتزام بها.

(ج) تعيد النظر فى الأنظمة الموضوعة وفى الدورة المستندية لترى اذا كان التشدّد أساساً فى محله.

نتائج اختبار هل أنت بيروقراطي

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب (أ)	الجواب (ب)	الجواب (ج)	العلامة
1	14	6	1	
2	13	0	8	
3	0	4	15	
4	0	13	1	
5	16	1	8	
6	1	14	10	
7	10	1	15	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

اذا ما أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100 فهذا يشير الى انك منفتح وديناميكي لا تطيق التقيد الحرفي بالقوانين والاجراءات والأنظمة المكبلة ، بل تحاول تعديلها وتطويرها باستمرار لتتناسب مع الظروف والأوضاع الدائمة التغير

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك شخص عملي ، لكنك ترى ضرورة الالتزام بالقوانين والاجراءات المكتوبة لضمان انتظام سير العمل وعدم استشراء الفوضى فيه .

- ما بين 30 و 59 فهذا يشير الى انك قد تتمادى أحيانا في وضع القوانين والأنظمة والالتزام بها، الأمر الذي يشكل عائقا أمام تقدم سير العمل .

- اقل من 30، فهذا يشير الى انك شخص بيروقراطي فعلا، يعشق التعقيد وفرض القوانين والأنظمة، ويتخطى حدود المعقول ويتمادى في ابتكار القوانين والأنظمة والاجراءات التي تعزز الروتينية في العمل .

17-هل أنت مهووس بالكمال؟

1- أثـــناء جلســـة لتطبـــيق نظام الجودة الشاملة، أصر أحد زملائك على ضرورة تحقيق الكمال فى الانتاج، وأخذ يدافع عن الكمال المطلق.

(أ) توافقـــه الـــرأى فـــى أنه يجب أن يكون الكمال المطلق هدفنا في كل ما نقوم به.

(ب) توافقـــه الرأى على ضرورة السعى لتحقيق الكمال، لكن تحاول اقناعه باستحالة تحقيقه بالمطلق.

(ج) تقـــول له أن الكمـــال المطلـــق يجب ألا يكون هدفنا لأنه أمر يستحيل تحقيقه.

2- أثـــناء مـــراجعة تقريـــر عـــن السوق من 100 صفحة رفعه اليك أحد مرؤوسيك، لاحظت وجود خطأ مطبعى فيه.

(أ) تقبله على حاله بعد تصحيح الخطأ الذى اكتشفته.

(ب) تعـــيد التقرير الى مرؤوسك ، طالباً منه مراجعته واعادة طباعته دون أخطاء.

(ج) تراجع التقرير كلمة كلمة وتصحّحه بنفسك.

3- كلّفك رئيسك مع أحد زملائك ادارة حلقة تدريبية لبعض العاملين الجدد، وفـــيما كان زميلك يشرح أحد أساليب العمل التى سيتم تطبيقها، غفل عن ذكر إحدى النقاط الهامة فى الأسلوب.

(أ) تـــتدّخل مقاطِعـــاً زميلك بحجة انه يجب ان يكون الشرح الذى يعطيه كاملاً وصحيحاً مائة فى المائة.

(ب) تلفـــت نظر زميلك فى اول فرصة ممكنة الى إغفاله ذكر النقطة، وذلك ليشرحها للعاملين

(ج) تنسى الموضوع على أساس ان النقطة التى أغلقها زميلك ليست أساسية وهامة.

4- تبيّن لك، قبيل اجتماعك مع أحد العملاء الأساسيين عدم وجود أحد المستندات غير الهامة فى الملف الخاص به.

(أ) تجتمع مع العميل واذا احتجت الى هذا المستند تطلبه من العميل اذا كان يحتفظ بنسخة منه.

(ب) تطلب من أحد مساعديك ان يبحث عن المستند ويوافيك به أثناء اجتماعك مع العميل.

(ج) تبحث عن المستند الناقص وتكمل الملف حتى ولو تأخرت عن موعد اجتماعك مع العميل.

5- طلب منك رئيسك، قبيل اجتماعه مع أحد العملاء مراجعة أحد العروض الهامة التى سيقدّمها الى هذا العميل.

(أ) تراجع العرض بأكمله مدققاً كلّ كلمة وكل رقم، ولو أدى ذلك الى تأخرك.

(ب) تراجع الناحية الفنية فى العرض والنقاط الهامة ، وتفوّض الى أحد مرؤوسيك مراجعة التفاصيل الشكلية.

(ج) تراجع الناحية الفنية فقط واذا بقى لديك وقت، تراجع النواحى الأخرى.

6- أثناء تفقدك لسير العمل فى دائرتك، لاحظت ان احد مرؤوسيك لا يلتزم حرفياً بالتعليمات المعطاة له.

(أ) توضح له وجوب التقّيد بالتعليمات ، وضرورة ابلاغك اذا عجز عن ذلك.

(ب) تغضّ النظر اذا كانت التعليمات التى لم يلتزمها ثانوية ولا تعرقل سير العمل

(ج) تـتّخذ بحقـه الاجراءات التأديبية وتصرّ على ضرورة التقيد الحرفى بالتعليمات المعطاة له.

7- طلب منك رئيسك إعداد مسوّدة أوليّة لمشروع جديد لتتم مناقشتها فى الاجتماع المقبل.

(أ) تلتزم ما هو مطلوب منك فقط، فتحضّر مسودّة أوليّة عامة.

(ب) تحضّر خطة عمل شاملة وكاملة تتضمن أدق التفاصيل وأصغرها

(ج) تحضر مسوّدة أولية للمشروع بالاضافة الى بعض المقترحات والبدائل.

نتائج اختبار هل أنت مهووس بالكمال؟

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	2	15	6	
2	15	5	0	
3	3	10	14	
4	13	6	0	
5	1	13	8	
6	15	10	1	
7	15	0	8	
مجموع العلامات				

تقييم النتائج

إذا أجبت بصراحة على الحالات التي يتضمنها الاختبار الوارد في الصفحة المقابلة، ورأوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير إلى أنك شخص عملي في تصرفاته يلتزم بمعايير الجودة في أعماله، إنما ضمن المعقول والمقبول بحيث لا يضيّع وقته ووقت الآخرين، ولا يزيد التكاليف بشكل غير متوازن مع النتائج المحققة.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير إلى أنك تهتم أحيانا أكثر من اللازم بالأمور الصغيرة، الأمر الذي يتطلب منك وقتا وجهدا إضافيين دون أن يحققا لك أيّ فائدة موازية.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير إلى أنك تتجه إلى الالتزام بمعايير عالية للجودة في أعمالك إلى درجة قد تخرج فيها عن حدود المنطق و المعقول.

- أقل من 30، فهذ يشير إلى أنك شخص مهووس بالكمال يبالغ في التصحيح والتدقيق لدرجة أنه يضيّع وقته ووقت الآخرين ويثير استيائهم، الأمر الذي سوف يسبب لك المشاكل إذا لم تتدارك الأمور بسرعة.

18-هل أنت مدمن عمل

1- اتصل بك أحد العملاء ولم يجدك فى المكتب، فترك لك رسالة يبلغك فيها انه سيتصل بك مرة ثانية بعد الدولم بساعتين.

(أ) تتّصـــل بـــه قبل نهاية الدوام، واذا لم تجده، تترك له رسالة تحددّ فيها الأوقات التى يمكنه الاتصال بك.

(ب) تنتظر فى المكتب الى الموعد الذى حددّه العميل للاتصال بك.

(ج) توصى أحد زملائك أو مرؤوسيك بتلقى الاتصال نيابة عنك.

2- أصـــبتَ بوعكة صحية، وكان لديكَ بعض الأعمال الهامة التى يجب أن تنجزها فى مكتبك.

(أ) تذهب الى العمل وكأنه يوم عمل طبيعى وذلك رغم وعكتك الصحية.

(ب) تتصـــل بمكتـــبك لـــتُعلم السكرتير بمرضك واضطرارك الى ملازمة الفراش.

(ج) تتصـــل بأحد زملائك أو مرؤوسيك، طالباً منه أن يأتيك بهذه الأعمال لتنجزها فى منزلك.

3- استحقّت اجازتك السنوية هذه السنة وكانت لديك أعمال كثيرة يجب أن تقوم بها، علماً بأنك لم تأخذ اجازتك خلال السنة الفائتة.

(أ) تأخذ اجازتك بشكل متقطّع أى يومَين كل أسبوع، مع تكثيف عملك فى بقية الأسبوع.

(ب) تلغى اجازتك وتطلب من الادارة ان تدفع لك بدل الاجازة.

(ج) تؤخـــر اجـــازتك أسبوعاً لتنجز قسماً من الأعمال ولتفوّض الباقى الى مرؤوسيك.

4- تم تغيير هاتف منزلك.

(أ) تطلـــب من السكرتيرابلاغ المسؤلين فى المؤسسة بالرقم الجديد واعطاه لكل من يطلبه.

(ب) تمتنع عن تزويد أى كان بالرقم الجديد باستثناء المسؤولين فى المؤسسة والعملاء المهمين جداً.

(ج) تتصل بجميع العملاء والموّردين لتبلغهم شخصياً بالرقم الجديد.

5- حان موعد التقييم السنوى لمرؤوسيك، وكان قد تبين لك ان أحد هؤلاء لـــم يعمـــل خلال السنة الفائتة سوى ساعات اضافية قليلة وذلك بعكس زملائه.

(أ) ترفض ترقية مرؤوسك المذكور بحجة انه لم يبذل مجهوداً كبيراً خارج دوام عمله، كما فعل زملاؤه.

(ب) تقرّر ترقيته اذا كان مستوى أدائه جيداً وتبلغه ضرورة أن يبذل مجهوداً أكبر خارج الدوام الرسمى.

(ج) تنظر الى مستوى أدائه وانتاجيته، وذلك قبل ان تقرر ترقيته أو لا.

6- صـــادف موعد حفلة استلام ابنك لشهادة التخرج من الجامعة بعد ظهر يـــوم خمـــيس، وكنت قد قرّرت إنهاء بغض الأعمال المتأخرة فى هذا اليوم.

(أ) تحضـــر حفلـــة الـــتخرج وتؤجل الأعمال المتأخرة الى بداية الأسبوع المقبل.

(ب) تحضـــر الحفلـــة وتعـــود بعدها لتنتهى أعمالك، ولو كان ذلك فى ساعة متأخرة من الليل.

(ج) لا تحضر الحفلة لتتمكن من انجاز ما عليك انجازه.

7- أثـــناء حضـــورك إحدى السهرات الاجتماعية صادف وجود أحد رجال الأعمال الذين تودّ التعامل معهم.

(أ) تســتغل وجــوده فى السهرة لتتعرّف عليه وتحدثه فى مواضيع تتعلق بالعمل.

(ب) تحادثه بمواضيع اجتماعية لا دخل لها بالعمل.

(ج) تتعرف عليه وتحدد معه موعداً لاحقاً لمناقشة بعض الأعمال.

نتائج اختبار هل أنت مدمن عمل

جدول العلامات

رقم الحالة	الجواب			العلامة
	(أ)	(ب)	(ج)	
1	15	1	6	
2	1	13	4	
3	5	1	15	
4	7	15	0	
5	0	8	14	
6	14	3	0	
7	1	12	14	
	مجموع العلامات			

تقييم النتائج

اذا أجبت بصراحة على الحالات التى يتضمنها الاختبار الوارد فى الصفحة المقابلة، وراوح مجموع علاماتك:

- ما بين 85 و 100، فهذا يشير الى انك مثابر ومحب للعمل، لكنك فى نفس الوقت شخص متزن يدير وقته بعدل وفعالية وكفاءة وضمن الحدود الطبيعية والمعقولة للعمل، ويعطى كل شئ حقه.

- ما بين 60 و 84، فهذا يشير الى انك شخص مثابر ومحب لعملك، إلا ان حماسك واندفاعك لتحقيق أهدافك المهنية بسرعة قد يدفعك أحيانا الى العمل أكثر من اللازم.

- ما بين 30 و59، فهذا يشير الى انك تحب عملك كثيرا لدرجة انك تنسى نفسك أحيانا كثيرة، الأمر الذى قد بدأ يؤثر سلبا فيك وفى علاقاتك بالأخرين

- أقل من 30، فهذ يشير الى انك مدمن فعلا على العمل، وبالتالى عليك معالجة هذه الصفة ـ المشكلة بأسرع ما يمكن، وإلا فسوف تدفع أنت ومؤسستك فى الدرجة الأولى ثمن ذلك.

- **والآن عزيزى الدارس.....**

بعد أن تعرفت على رأيك فى نفسك وصفاتك الشكلية حاول أن تحدد نوع شخصيتك من بين الشخصيات التالية.....................

والآن عزيزي القارئ

بعد أن تعرفت على مجموعة الصفات التى يمكن أن تسبب لك بعض المشـــاكل تعـــالى معـــى لنستعرض سوياً بعض أنماط الشخصيات لكى نساعدك في تحديد شخصيتك

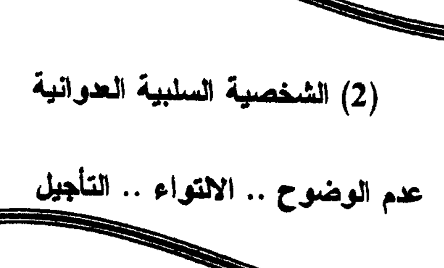
(1) الشخصية البين بينية

تقديس الآخرين ثم التقليل من قيمتهم !

يطلـــق عليها أحياناً لفظ الشخصية الحدية نظراً لوقوعها على حدود عـــدة اضـــطرابات نفسية بحيث أن الفاحص الإكلينيكى يجد صعوبة في وضعها مع أيهم ....

يقال أنها تقع بين الحدود الفاصلة لما هو طبيعى وما هو غير طبيعى أو إذا أردنـــا وضـــعها بدايـــة في الكادر غير الطبيعى فإنها ستكون بين الذهـــان والاكتئاب أو بين الذهان واضطراب الشخصية أو بين الاكتئاب واضطراب الشخصية ...

يتميز صاحب الشخصية البين بينية عموماً بتوتر علاقاته بالآخرين ، وهـــو توتـــر فريد من نوعه يتأرجح بين تقديس الآخرين والمبالغة في رؤية مزاياهم تارة وبين تقليل شأنهم تارة أخرى .



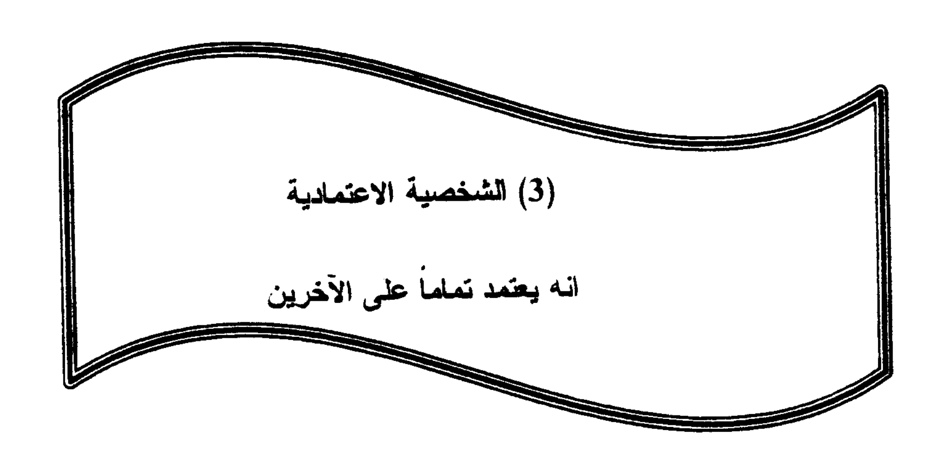
(2) الشخصية السلبية العدوانية

عدم الوضوح .. الالتواء .. التأجيل

وهـــى شخصـــية محيرة تتسم بعدم الوضوح وانتهاج أساليب ملتوية لتحقـــيق أهـــداف غير معلنة ، وهى قادرة على خداع الآخرين بالأسلوب المغلف واطرق غير المباشرة .

أهم أسلحتها التسويف والتأجيل والنسيان والمط والتطويل وهى أمور يمكن ابتلاعها وتقبلها دون أن يتطرق الشك أن مستخدمها يبغى من وراء ذلك تعطيل المصالح وتأخير الإنجازات بل وإيقاف المراكب السائرة كما يقولون ...

هـــذه القدرة على التعطيل الخفى غير المعلن الأسباب والغير الواضح الأســـباب هو ما جعل صفة العدوانية تقترن بوصف هذه الشخصية لكنه ليس عدواناً إيجابياً واضحاً فلن يكون هناك قتال أو عنف أو نزال أو رفع صـــوت وإحـــداث جلـــبة .. لن يكون العدوان ظاهراً للعيان لكن المتأمل لـــتعاملات مـــثل هذا النوع من الشخصيات سيجد أن العدوان السلبى لا يخـــتلف كثـــيراً عن العدوان الإيجابي في النتائج .. ففى الحالتين سيفشل المـــتعامل معهـــا في الوصول إلى بغيته وتحقيق هدفه وإذا كان العدوان الإيجابـــي يوضـــح ما يريد إلا أن العدوان السلبى يصل إلى نفس النتيجة دون إيضاح .



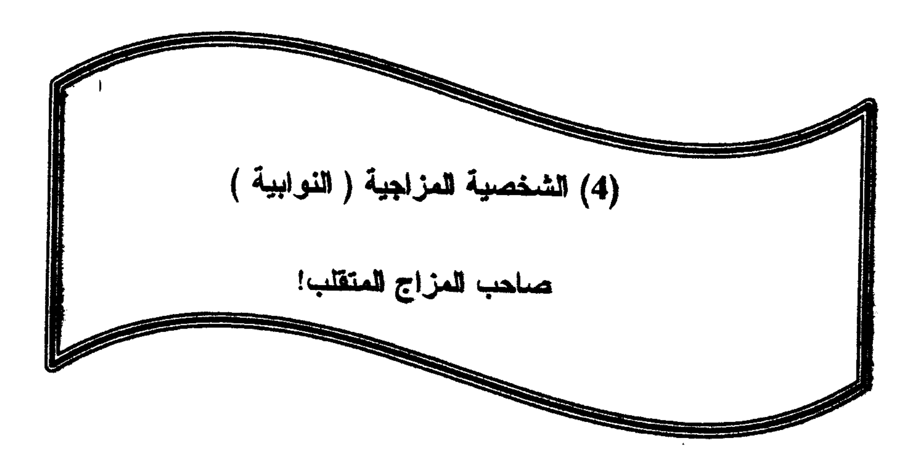
(3) الشخصية الاعتمادية

انه يعتمد تماماً على الآخرين

يتميز صاحب هذه الشخصية بالتبعية الكاملة وعدم الاستقلالية فهو يعتمد اعتماداً كلياً على الآخرين في أموره الشخصية ومتعلقاته الخاصة ..كلما عرض عليه موضوع يستلزم البث في عجز عن اتخاذ القرار اللازم وبحث عمن يقوم له بذلك...

يشعر صاحب هذه الشخصية انه عاجز تماماً كلما واجه موقف أو اضطر لأخذ قرار ، حينئذ تطفو لديه المشاعر السلبية والأحاسيس المبهمة فيعجز عن إبداء الرأى ويهرب من اتخاذ القرار ويتحاشاه ويبحث دائما عمن يتخفى خلفه ويستتر وراءه ...

صاحب هذه الشخصية يتنازل عن إرادته ويعطى قراره للآخرين سامحاً لهم بالتدخل في أشياء تخصه وحده .. يفعل ذلك وهو راضٍ وسعيد بالتبعية لأن البديل لذلك هو أن تتكاثر عليه المخاوف ..



(4) الشخصية المزاجية (النوابية)

صاحب المزاج المتقلب!

قـــبل أن نتكلم عن خصائص هذه الشخصية ونسرد صفحاتها سنقدم نموذجين لتفكير أصحابها حتى تتضح الصورة تماماً .. **إليكم ما قالته هذه الزوجة حين سئلت عن العاطفة التى تجمع بينها وبين زوجها ..**

إننـــي أحبه أكثر من حب ابني الوحيد .. وأنا لا أطيق أن أكدر صفو حياته للحظات حتى ولو أخطأ في حقى .. أنا أسعد انسانة في هذه الحياة لارتباطي به .. فأنا لا أتتصور العيش بدونه .. انه روحى وسر وجودى ونبض قلبى والدم الذى يسرى في عروقى ..

والآن أدعـــوك عزيـــزى القارئ لتسمع رأى نفس الزوجة في ذات الزوج في موقف آخر ..

لقـــد أتعسني هذا الرجل وأشقاني .. لا أعرف ما الذى يجعلنى أتحمل الحـــياة معه .. أن حياتى معه أليمة لقد أصبحت لا أطيقه ولا أريد رؤيته أو حتى سماع صوته ..

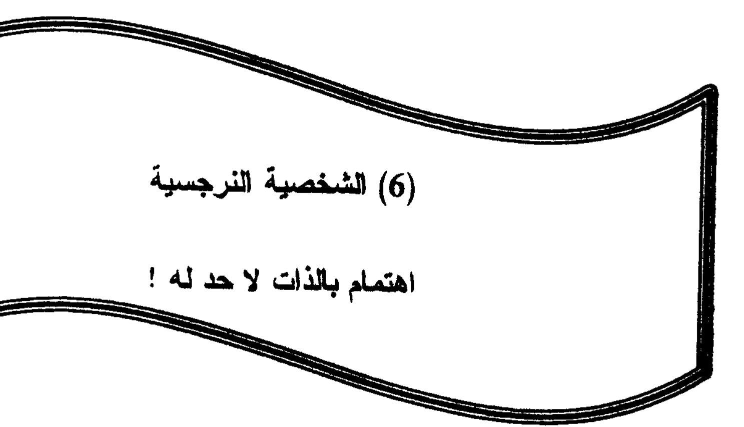
(5) الشخصية السيكوباتية

الاصطدام دائماً مع كل الناس

وتسمى أيضاً الشخصية المضادة للمجتمع لان سلوكها يتسم دائماً بالاصطدام مع المجتمعات التى تعيش فيها ومخالفة العراف والقوانين السائدة .. الأمر الذى يهدد الاستقرار ويزعزعه ..

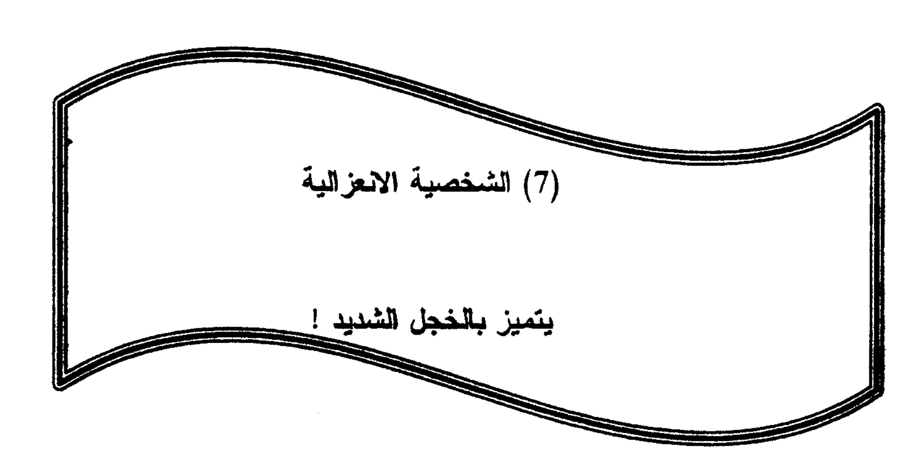
الدافع الرئيسى لتصرفات صاحب الشخصية السيكوباتية هو المتعة اللحظية والسعادة الوقتية – كلمات مثل العيب والحرام والخطأ ليس كافية لمنعه من ارتكاب ما يريد ، حسبه أنه سعيد بما يفعل حتى ولوكان الثمن الآم الآخرين ومعاناتهم ..

والواضح أن من يتمتع بمثل هذا النوع من الشخصيات عواطفه متبلدة اتجاه الآخرين مما يبعد التردد عنه وهو يرتكب أفعالاً تشينه ..السيكوباتى قد يترك أسرة دون مصدر رزق رغم علمه التام أن أولاده لا يجدون قوتهم اليومى وفى نفس الوقت ينفق أمواله على متعه وملذاته .



تشير الأسطورة الإغريقية إلى " نرجس " الذى كان يتمتع بحس بديع وجمــال لا يضاهى ، وكان يعرف عن نفسه أنه أجمل من على الأرض وكانت هذه الفكرة تبهجه وتملؤه زهواً .. وفى أحد الأيام وبينما كان ينظر إلى سطح مياه أحد الأنهار وقعت عيناه على صورته التى لم يكن يعرف إنها صــورته لانه كان يجهل فكرة انعكاس الصورة من سطح الماء ، فانــبهر بالجمــال الذى رآه واخذ ينظر بافتتان وإعجاب إلى هذا المنظر الــبديع ، ثــم وجد نفسه بعد فترة حزيناً لانه لم يعد أجمل البشر كما كان واستمر ملاصقاً لضفة النهر لا يأكل ولا يشرب كمداً وحزناً على الوضع الجديــد حتى ذوى وذبل ثم تحول تدريجياً إلى الزهرة التى نعرفها جميعاً تحت اسم " النرجس ".

والشخصية النرجسية اشتقت اسمها من هذه الأسطورة وصاحبها لديه قــدر كبير من الأثرة وحب الذات بل وعشقها إلى حد إلغاء الآخرين هم لأنها تضخمت وتعملقت بينما بقى الآخرين كما هم .

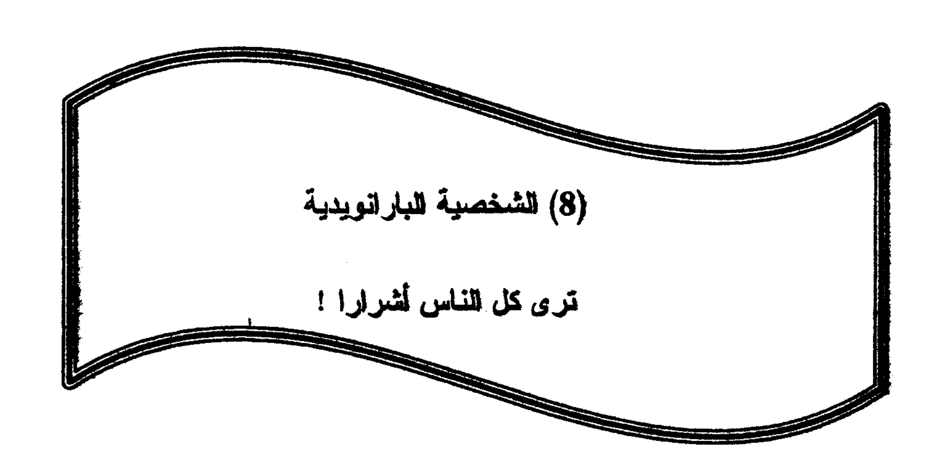


(7) الشخصية الانعزالية

يتميز بالخجل الشديد !

أنهــا شخصية تتميز بالخجل الشديد منغلقة على نفسها لا تستطيع أن تقــيم علاقــات اجتماعية مع الآخرين .. إذا لجبرتها الظروف على لقاء الــناس فالصمت هو حليفها الأساسي .. لا تكاد تبدأ بالحوار ..أقصى ما ينتظرمــنها هــو الــرد على أسئلة الآخرين وغالبا بالإجابات مختصرة ســطحية ورغــبة كبــيرة فــي إنهاء الحوار الذى تورطت فيه .. تلتزم بشعار : اذا الكلام من فضة فالسكوت من ذهب لكنه ليس التزام الاختيار بــل هو التزام الجبار فصمتها ليس رغبتها بل رغما عنها .. فشخصيتها تفرض عليها ذلك..

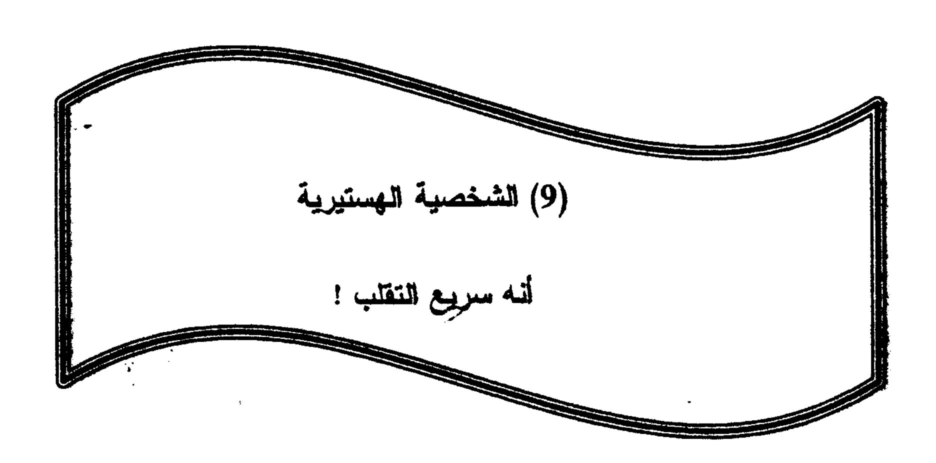
وهى لذلك تستهويها العزلة وتتحاشى لقاء الناس بقدر الإمكان تجد نفســها تمامــاً عــندما تكــون وحيدة وبابها مغلق عليها وليس معها ســواها .. حينئذ تجدها تستمتع بالوحدة .. تقرأ كتاباً أو تتابع برنامجا تليفزيونــياً .. الســرور كــل الســرور تجده في الخلوة .. وهى تكره المناسبات الاجتماعية .



أنها واحدة من أكثر الشخصيات انتشاراً ويندر أن تجد بين الناس من لـــيس سمة بارانويدية وربما كان تفسير ذلك أننا خلال رحلة الحياة كثيراً ما نتعرض لمتاعب من الآخرين ثم نتألم من أفعالهم .. نذكر سرنا لأحدهم ونأتمنه فإذا به يستخدم ما ذكرناه له في إيذائنا ..

غالبـــية البشر تبدأ حياتها ببراءة ونقاء .. تتقبل الجميع وتحب الخير لهم ثم تتغير هذه النظرة البسيطة مع مرور الزمن ويبدأ المرء في انتقاء كلماتـــه واخفاء خصوصياته وعدم مناقشة أموره إلا في نطاق في أضيق الحدود .. ننتظر الشر في الآخرين ونتوقع دائماً منهم المكروه .. وهناك أمثال وخبرات بشرية يصوغها الناس لنقل خبراتهم من جيل إلى آخر .

تأمل تلك الكلمة (انتظر عدوك عند النهر)*.. وهى تدل على الحيطة الشديدة وتوقع الأذى من مكان تشير الأمور فيه إلى الوداعة والهدوء في هـــذا المكان الذى لا تنتظر فيه الخطر .. ولا بد أن تحافظوا على توقعك أن عدوك قد يأتى منه .

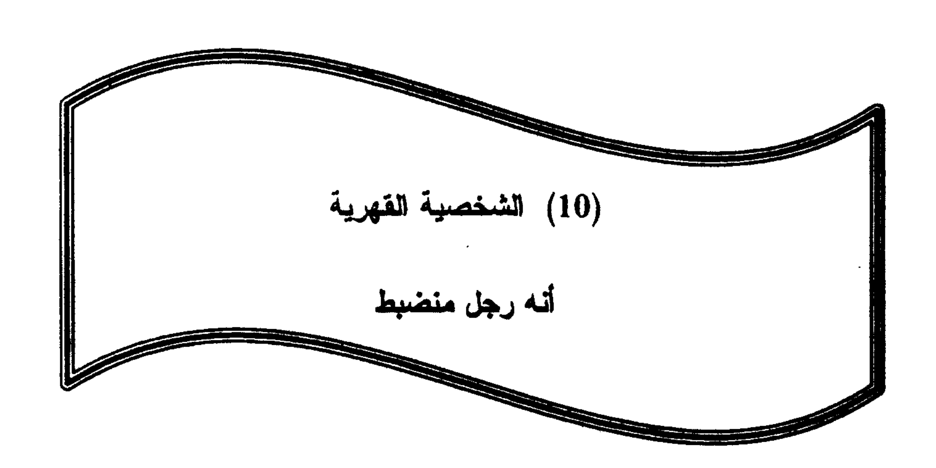


وهى شخصية مثيرة للجدل يختلف الناس عليها بسهولة لأنها سريعة التقلب هوائية النزعة تنجح أول الأمرِ في إقامة علاقات اجتماعية سريعة وتربط الناس بها تجعلهم متلهفين على لقاءها ، ثم تختلف معهم وتصطدم بهم ، وإذا بمن كانوا أحباب الأمس يصيرون أعداء اليوم .

وهـــى شخصية تميل إلى استخدام أساليب أفعل التفضيل فالأمور أما أنها الأحسن أو على العكس الأسوأ .. لا تعرف الوسط ، فإما أنت أفضل الناس لديها ، وإما أسوء من خلق الله من البشر ..

وهى تشبه إلى حد كبير قرص الفوار .. ما أن تضعه في كوب الماء حـــتى يثـــير الـــزوابع والتوترات ثم يهدأ كل شئ بعد قليل وكأن شيئاً لم يحدث .

وهـــى شخصـــية هوالـــة بطبعها ويبدو أن أفضل ما يميزها هو ذلك التهويل .



صاحبنا رجل منضبط .. تستطيع أن تضبط ساعتك على مواعيده .. دقــيق الى أبعد درجة .. كل شيء عنده له توقيت .. لا يستطيع أن تقابله إلا بموعد .. إذا لاقيته في الطريق لا يمكن أن تفاتحه في مواضيع تُتعلق بالعمل لان للعمل مكاناً يؤدى فيه .. أما إذا تأخرت بضع دقائق فهذا معناه أنك لا تحترمه ولا تحترم نفسك وبالتالي فلابد من إلغاء التعامل معك حتى تعرف أقدار الناس وقيمة الوقت .. يتمسك بأدق التفاصيل .. لا يمكن أن يذهــب إلــى مكان رسمى بدون بدلة أو رباط عنق .. ولا يمكن أن تجد حــذاؤه غــير نظــيف .. فهو لا شك واحد من أصحاب الياقات البيضاء والأحذية اللامعة ..

وهو لا يسمح لأحد بانتقاده لانه أكثر الناس التزاماً بالعرف المطلوب والبروتوكولات المتفق عليها ..

نعتقد الآن عزيزى الدارس

أننا قد تعرفنا ولو جزئياً عن أنفسنا ...

ولكن عند التعامل مع الآخرين هناك أساليب لهذا التعامل .. فما هى هذه الأساليب .

دعنا نتفق بداية أنه عادة ما ينقسم الناس عموماً إلى فئتين : فئة الذين يعـتقدون ويتصرفون مثلك وفئة من يختلفون عنك . ومع **الفـئة الأولى** كثيراً ما يبدو لك وكأنك تعرف ما سيقولونه (قبل أن ينطقوا به) وكيف سيسـتجيبون ومـا يحتاجونه ليشعروا بالرضا . و**الفئة الثانية** هم الذين يصـعب الـتعامل معهـم . وكثيراً ما تندهش لما يقولونه وتحار لردود أفعالهم ولا تعرف كيفية إرضائهم .

لقـد تعلـم الـناجحون كيفية التعامل مع الفئتين خاصة أولئك الذين يفكرون ويتصرفون بشكل مختلف . أننا نسمى هذه الاختلافات سلوكيات العمـل وهى تعكس مختلف أنماط السلوك لدى الناس في العمل. ان فهم سلوكيات العمل وأساليب من هم حولك سوف يحسن إلى حد كبير تعاملك مع العملاء والزملاء وحتى الرؤساء في العمل . فعندما تكون قادراً على التحدث بلغة شخص آخر فسوف يصبح من السهل إيجاد تفاهم مشترك . ونقطة البداية هى بتحديد أسلوبك في العمل .[1] وذلك من خلال الاستبيان الآتى :

(1) كارين ليلاند وآخرون ، خدمة العملاء المبتدئين – مكتبة جرير – الرياض 1997 ص 225 وما بعدها .

استبيان أساليب التعامل

يجــب النظر في كل الأسئلة التالية ، على أساس كل سؤال على حــدة ، مــع وضــع دائرة على أحد الحروف (أ ، ب ، ج، أو د) الذى ينطبق على الوصف الذى يناسبك أكثر . وإذا واجهت مشكلة في اختيار أحدهــا فيجــب توجيه سؤال لنفسك عن أى ردود الفعل في العمل تكون طبيعية أو أن احتمال الأخذ بها أكبر ؟

لا توجد أجوبة مباشرة لهذه الأسئلة ، فلتكن إجابتك مبنية على ما أنــت عليه اليوم ، لا ما يجب أن تكون عليه ، أو ما تحب أن تكون عليه في المستقبل .

1- عندما أتحدث إلى عميل أو زميل في العمل ....

أ) أنظر في عينيه طوال الوقت .

ب) المبادلة بين النظر إلى عينيه والنظر إلى الأسفل .

ج) أتلفت من حولى .

د) أحــاول الــنظر إلى عينيه ولكننى أصرف بصرى بعيداً من وقت لآخر .

2- إذا كان على اتخاذ قرار هام ...

أ) أفكر فيه بشكل متكامل قبل اتخاذ قرار .

ب) أتحمل مسئولية قراري بشجاعة..

ج) أضع اعتباراً لمدى تأثيره على الآخرين قبل اتخاذه.

د) أتشاور مع شخص أحترم وجهة نظره.

3- غالباً ما يكون لدىَ في مكتبى أو مكان عملى ..

أ) صورة للأسرة وأشياء جمالية أخرى.

ب) لوحات فنية ، جوائز ، ولصقات إيحائية .

ﺟ) رسوم بيانية وخرائط .

د) تقييم ونماذج مشاريع .

4-إذا كنت على خلاف مع زميل أو عميل ...

أ) أحاول تخفيف الحالة بالتركيز على النواحى الإيجابية .

ب) أبقي هادئاً وأحاول فهم سبب الخلاف.

ﺟ) أتجنب مناقشة الموضوع سبب الخلاف .

د) أتبع أسلوب المواجهة المباشرة لإيجاد حل في أقرب وقت .

5- عندما أتحدث على الهاتف في مكان العمل ..

أ) أركز في حديثي على الهدف من المكالمة .

ب) أتحـــدث في الدقائق الأولى من المحادثة عنْ أمور عامة قبل التحول إلي العمل .

ﺟ) لـــن أكـــون فـــي عجل ولا مانع لدىَ من التحدث عن أشياء حديثي على الهدف من المكالمة .

ب) أتحـــدث في الدقائق الأولى من المحادثة عن أمور عامة قبل التحول إلى العمل .

ﺟ) لـــن أكـــون فـــي عجل ولا مانع لدىَ من التحدث عن أشياء خاصة أو عامة .

د) اختصر المحادثة ما أمكن .

6- إذا كان أحد زملائي متوتراً ..

أ) أسأله عما يمكنني تقديمه من مساعدة .

ب) أتركه لوحده لأنني لا أرغب في التدخل في خصوصياته .

ج) أحاول التخفيف عنه بتلطيف الجو ليرى الجانب المضيء من المسألة .

د) أشعر بعدم الراحة و أتتمنى أن يخرج من هذه الحالة بسرعة.

7- عند حضوري اجتماعاً في مكان العمل ...

أ) أجلس مفكراً فيما قيل قبل تقديم وجهة نظري .

ب) أضـــع كـــل أوراقـــي على المنصة حتى تبقى وجهة نظري معروفة .

ج) أعــبر عن وجهة نظري بحماس ولكنني أستمع إلي وجهات نظر الأخرين .

د) أحاول دعم أفكار الآخرين في الاجتماع .

8- عندما أقوم بتقديم عرض أمام مجموعة ...

أ) أحاول أن يكون أسلوبي مسلياً وممتازاً .

ب) أكون واضحاً ودقيقاً .

ج) أتحدث بهدوء نسبياً .

د) أكون مباشراً ومحدداً وبصوت عال أحياناً .

9- عندما يشرح أحد العملاء مشكلة ما لي ...

أ) أحاول فهم المشكلة والتعاطف معه.

ب) أبحث عن الحقائق المجردة المتعلقة بالمشكلة .

ج) أستمع بحرص لموضوع الأساسي حتى يمكنني إيجاد حل .

د) أستخدم لغة جسمي ونبرة صوتي لاظهار تفهمي له .

10- عند مشاركتى في برنامج تدريبى أو عرض ...

أ) أتضايق إذا كان المدرب أو مقدم العرض يتحرك ببطء .

ب) أحاول أن أكون مسانداً للمتحدث لمعرفتى بصعوبة مهمته .

ج) آمل أن تكون المادة ممتعة وذات فائدة تعريفية أيضاً .

د) أحاول تفهم المنطق من وراء ما يقوله المتحدث .

11- عندما أحاول عكس وجهة نظرى لعميل أو زميل ...

أ) استمع لوجهة نظر الطرف الآخر أولاً ثم أبدى وجهة نظرى بلطف.

ب) اعــرض وجهــة نظرى بكل قوة حتى يعرف الطرف الآخر موقفى .

ج) أحاول إقناعه دون ضغط عليه .

د) أوضح منطقى وفكرتى وراء ما أقوله .

12- عندما أتأخر عن الاجتماع أو موعد ...

أ) لا يصـــيبنى الهلــع وانمـــا اتصل هاتفياً لأخبرهم بحضورى متأخراً قليلاً .

ب) أشعر بالأسف لابقاء الطرف الآخر منتظراً .

ج) أنزعج كثيراً وأسرع ما أمكن .

د) اعتذر بمجرد وصولى .

13- أضع أهدافاً للعمل الذى ..

أ) اعتقد بأن في إمكاني تحقيقه.

ب) أشعر انه طموح ومثير .

ج) احتاج لتحقيقه كجزء من هدف أكبر .

د) يشعرنى بالسعادة عند إنجازه .

14- عندما أشرح مشكلة ما لزميل لتوضيح وجهة نظرى ...

أ) اشرح المشكلة تفصيلاً .

ب) اضخم المشكلة أحياناً لتوضيح وجهة نظرى .

جـ) أحاول توضيح تأثير المشكلة على مشاعرى .

د) أوضح الكيفية التى آمل أن تحل بها المشكلة .

15- إذا تأخر زميل أو عميل عن اجتماع في مكتبى ...

أ) أشغل نفسى بإجراء مكالمات أو مواصلة العمل إلى حين حضوره.

ب) افترض أنه سيتأخر قليلاً ولا أدع القلق ينتابنى .

جـ) أتصل لأتأكد من أن لدىَ معلومات صحيحة عن هذا الاجتماع (التاريخ ، الوقت ، .. الخ)

د) أشعر بالضيق من أن هذا الشخص يضيع وقتى .

16- حينما أكون متأخراً عن إعداد مشروع واشعر بالضغط من جراء الإسراع بإنجازه ..

أ) أعد قائمة بكل شئ احتاجَ أتليه ، كيف ومتى ؟

ب) أوقف أى شىء آخر مركزاً 100% على العمل الذى احتاج تنفيذه.

جـ) أصبح قلقاً وأقضى أوقاتاً صعبة وأنا أحاول التركيز علىَ عملى .

د) احدد تاريخً لإنجاز المشروع والتزم به .

17- عندما أسمع عميلاً أو زميلاً يهاجمني ..

أ) أطلب منه التوقف عن ذلك.

ب) أتألم لعدم الرد عليه.

جـ) أتجاهل غضبه وأحاول التركيز على حقائق الوضع

د) أنقل أتليه بعبارات قوية أننى لا أحب سلوكه هذا .

18- عند مشاهدتى زميلاً أو عميلاً ممن أرتاح إليهم ولم أره مؤخراً ...

أ) أعانقه.

ب) أبادره بالتحية دون أن أشد على يده .

جـ) أصافحه بقوة وبسرعة .

د) أصافحه بحماس شاداً على يده لدقائق .

نتائج الاستبيان

حـــال الانـــتهاء من الإجابة عن أسئلة الاستبيان حاول مراجعة كشـــف الدرجات (التالي) حيث تضعك الدرجات التى تحصل عليها في واحد من أربعة أساليب تعامل في العمل :

√ أسلوب سائق السيارة .
√ الأسلوب التعبيري.
√ الأسلوب اللطيف.
√ الأسلوب التحليلى.

حاول نقل إجاباتك من الاستبيان إلى كشف الدرجات ثم اجمع عدد الدوائر في كل أسلوب ، وادخلها في الخانات المخصصة لها أسفل كشف الدرجـــات . فالأســـلوب الذى تحصل فيه على أعلى درجات هو أسلوب تعاملك المفضل في العمل .

نموذج الدرجات

1 ا) اسلوب السائق ب)اسلوب لطيف. جـ) أسلوب تحليلى. د) أسلوب تعبيرى.	-7 أ) أسلوب تحليلى. ب) اسلوب السائق. جـ) أسلوب تعبيرى. د) اسلوب لطيف.	-13 أ) أسلوب تحليلى. ب) أسلوب تعبيرى. جـ) أسلوب السائق. د) اسلوب لطيف.
-2 ا) اسلوب تحليلى ب) اسلوب السائق جـ) اسلوب لطيف د) أسلوب تعبيرى	-8 أ) أسلوب تعبيرى. ب) أسلوب تحليلى. جـ) اسلوب لطيف. د) اسلوب السائق	-14 أ) اسلوب تحليلى ب) أسلوب تعبيرى جـ)اسلوب لطيف. د) اسلوب السائق
-3 أ) اسلوب السائق. ب) أسلوب تعبيرى جـ) أسلوب تحليلى. د) اسلوب لطيف.	-9 أ) اسلوب لطيف. ب) أسلوب تحليلى. جـ) اسلوب السائق. د) أسلوب تعبيرى.	-15 أ) أسلوب تعبيرى . ب) اسلوب لطيف. جـ) أسلوب تحليلى. د) اسلوب السائق.
-4 أ) أسلوب تعبيرى ب) اسلوب لطيف. جـ) أسلوب تحليلى. د) اسلوب السائق.	-10 أ) اسلوب السائق. ب)اسلوب لطيف. جـ) أسلوب تعبيرى. د) أسلوب تحليلى.	-16 أ) أسلوب تحليلى. ب) اسلوب السائق. جـ) أسلوب لطيف. د) اسلوب تعبيرى.
-5 أ) اسلوب السائق. ب) أسلوب تعبيرى جـ) أسلوب لطيف. د) اسلوب تحليلى.	-11 أ) اسلوب لطيف. ب) اسلوب السائق. جـ) أسلوب تعبيرى . د) أسلوب تحليلى.	-17 أ) اسلوب السائق. ب) اسلوب لطيف. جـ) أسلوب تحليلى. د) أسلوب تعبيرى .
-6 أ) اسلوب لطيف. ب) أسلوب تعبيرى جـ) أسلوب تعبيرى د) اسلوب السائق.	-12 أ) اسلوب تحليلى . ب) اسلوب لطيف. جـ) اسلوب السائق . د) أسلوب تعبيرى .	-18 أ) اسلوب لطيف. ب) اسلوب تحليلى. جـ) أسلوب السائق. تعبيرى . د) أسلوب تعبيرى .

اجمالى درجات أسلوب السائق ______

أجمالى درجات الأسلوب التحليلى ______

اجمالى درجات الأسلوب اللطيف ______

إجمالى درجات الأسلوب التعبيرى ______

نموذج درجات أساليب التعامل في العمل

والآن لاحـــظ انه إذا حصلت على درجات متساوية في أسلوبين للـــتعامل ولـــم تســـتطع ترجيح أحدهما فلابد من معرفة ما يناسبك أكثر بـــالاطلاع علـــى الوصف الخاص بكل أسلوب. وإذا لم تصل إلى نتيجة فاسأل زميلك أو زوجتك أو صديقك الحميم عن الأسلوب الأمثل لك حسب اعتقادهم .

لا تحـــاول ارتكـــاب خطأ التفكير في ان هذا الأسلوب أفضل أو مـــرغوب أكثر من الآخر . فكل شخص يعبر عن نفسه بشكل مختلف ، وكأســـلوب يضـــيف إلـــى إثراء بيئة عملك . كما أن الرغبة في استبدال أســـلوبك بأســـلوب آخر تتوق إليه هو إجراء غير مقمر ، لانه يعنى انك ترغـــب فـــي أن تكون شخصية أخرى . لابد من تقدير أسلوبك كما هو وحـــاول استكشاف السبل التى يمكن أن يتبناها أسلوبك تطلعاً إلى تعامل أفضل مع الآخرين من حولك .

أسلوب التعامل كمقياس

تعــود أبحــاث " المفهــوم العام للسلوك الفردى " إلى أعمال عالم النفس الشــهير "Carl Jung" . ومنذ ذلك الوقت قام العديد من الباحثين وعلماء الــنفس والاستشــاريين بدراسة وتطوير فلسفة السلوك . **والشيء الوحيد الذى اتفقوا حوله هو أن أساليب السلوك تعمل على قياس جانبين هامين من السلوك البشرى :**

√ إلى أى مدى هو معبر عاطفياً .

√ درجة الجزم بصحته .

*** التعبير العاطفي :**

إن الدرجــة التى تعبر أو تكتم بها عواطفك تساعد في تحديد أسلوبك في التعامل . ويعبر عن العواطف بأربعة طرائق :

تعبير شفاهي :

مــاهى اللغــة الــتى تستخدمها ؟ هل نقاشك ملىء بالاستعارات الملونـــة والعــبارات الرنانة ، أو تقول أشياء بصورة مقتضبة ؟ إن نوع الكلمــات التى تستخدمها والطريقة التى تستخدمها بها هما انعكاس مباشر لأسلوبك في التعامل .

تعبير صوتي :

هــل تتحدث بسرعة أم بصورة بطيئة وسهلة ؟ وهل هناك إثارة فــي صــوتك أم يبدو صوتك هادئاً ومسترخياً ؟ إن النبرة التى تستخدمها تعبر إلي حد كبير عن أسلوبك مثلها مثل الكلمات نفسها .

لغة الجسم :

هل تتحدث بيديك الى أعلى أم تضعها إلى جانبيك عندما تتكلم ؟ هل تمشى سريعاً أم على مهلك ؟أن حركة جسمك تروى قصة أسلوبك في التعامل .

البيئة :

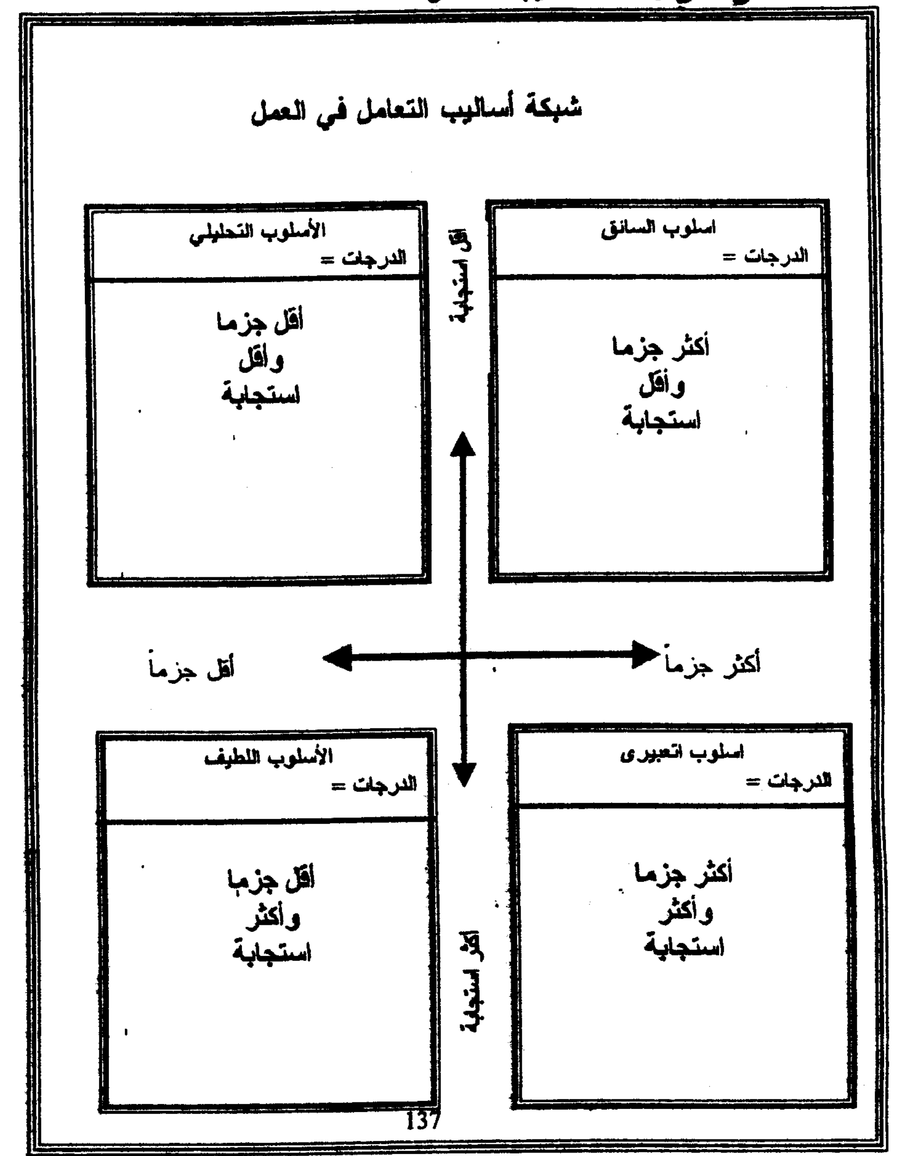
هل لديك مكتب نظيف ومرتب ومزود بخرائط ورسوم بيانية ؟ أم تفضل ملصقات وأقوالاً مأثورة على الحائط ؟ أن بيئة مكتبك مؤشر لنوعية أسلوبك في العمل .

*** الجزم :**

الجــزم متعلق بالمدى الذى تصل إليه للتحكم والسيطرة على نشــاط ووجهــات نظر من هم حولك . فإذا كان أسلوبك في العمل يعكــس درجــة عالــية من الجزم فمن المحتمل أن يراك الآخرون كشخصـــية قويـــة ومباشرة . أما الدرجة الأقل من الإصرار والجزم فعادة ما تعتبر مؤشراً إلى أنك أكثر تحفظاً وانقياداً .

شبكة أساليب التعامل

حـــاول وضـــع درجـــات علـــى شبكة أساليب التعامل الموضحة والاطلاع على وصف أساليب التعامل أدناه .



الأسلوب التحليلي :

لهذا الأسلوب درجة متدنية من الجزم ودرجة متدنية ، وكذلك من التعبـــير العاطفى . والذين لديهم مثل هذا الأسلوب يركزون على الحقائق أكـــثر من المشاعر . انهم يحاولون تقييم الأوضاع بموضوعية ويجمعون بـــيانات كثـــيرة قـــبل اتخـــاذ قرار . وانهم يفضلون بيئة عمل منظمة .
والكلمات التى تميز هذا الأسلوب تشمل ما يلى :

٦	جاد	√	منطقى
٦	واقعى	√	منظم
٦	متحفظ	√	نظامى

نقاط قوة الأسلوب التحليلى :

الميل الطبيعى للتوصل إلى الحقائق يجعل من التحليلين أفضل من يحـــل المشكلات حيث لديهم الصبر الكافى على بحث التفاصيل والخروج بحـــل مـــنطقى . ويمكـــن للفـــرد منهم العمل بشكل مستقل وبالتالي فهم مناسبون جداً لمجالات : المالية ، العلوم ، والكومبيوتر ،

نقاط ضعف الأسلوب التحليلي :

يضـــع الحقـــائق والدقـــة قبل المشاعر وأحياناً يرى البعض أن أصحابه بلا مشاعر . وتحت الضغط يكون لديهم ميل للمبالغة في التحليل وذلـــك لكى يتجنبوا اتخاذ القرار ، لأن التحليلين لا يرتاحون لموضوع المشاعر سواء أكانت مشاعرهم أو مشاعر الآخرين ، لذلك فهم يتجنبون التعبير عن المشاعر حتى ولو كان ذلك هو أفضل شئ يفعلونه

سلوكيات رئيسية لدى التحليلين :

الذين لديهم سلوك تحليلى عادة ما يميلون إلى :

- √ عدم إظهار أى تعبير على الوجه .
- √ السيطرة على حركة الجسم مع إيماءات بطيئة .
- √ لا تعكس نبرة الصوت لديهم أى شئ مميز . وقد يميلون إلى الغمغمة والإبهام .
- √ يستخدمون لغة مختصرة وتركز على تفاصيل محددة
- √ لديهم خرائط ورسوم بيانية ، وإحصائيات معروضة في مكاتبهم

أسلوب السائق

لهـذا الأسـلوب درجـة عالية من الجزم ودرجة أقل من التعبير العـاطفى . والذيـن لديهم هذا السلوك يعرفون إلى أين يذهبون ؟ وكيف يذهبون إلى وجهتهم ؟ انهم يجيدون فن أداء الواجبات ، ويركزون على النـتائج . فالسـائقون يحبون التنافس . والكلمات التى تميز هذا الأسلوب تشمل :

√ حاسمون
√ محترسون فى اتخاذ القرارات
√ كفاءة
√ انفعاليون
√ لديهم استقلال ذاتى
√ يحققون نتائج

نقاط القوة في أسلوب السائق :

القدرة على السيطرة على الوضع واتخاذ القرارات هى ما يجعل السـائقين من ذوى الإنجازات . فهم يركزون انتباهم على الأهداف التى يرغـبون فيها ، ولا يخافون من المخاطرة لتحقيقها ، وتظهر كفاءتهم في الوظـائف ذات الصلاحيات ، ويمكنهم العمل بشكل مستقل وهم مناسبون جـداً بوظائف المحامين ، والجراحين ، وكبار التنفيذيين . ويعد تيدتيرنر (مدير محطة CNN) أفضل مثال لهذا الأسلوب .

نقاط الضعف في أسلوب السائق :

عند الشعور بالضغط يركزون على إنجاز الأشياء بسرعة لدرجة تـتجاهل التفاصيل وتؤدى إلى ارتكاب الأخطاء . وقد يضعون مشاعرهم ومشاعر الآخرين جانباً لكى يتمكنوا من إنجاز المهمة ، الأمر الذى يمكن

أن يوجد حالات توتر مع الزملاء . ونظراً لأسلوبهم الضعيف في القيادة وطبيعتهم التنافسية فقد يصبحون مدمنى عمل أحياناً .

السلوكيات الرئيسية لأصحاب أسلوب السائقين :

√ يركزون النظر فى عينى الطرف الآخر .
√ يتحركون بسرعة نحو الهدف
√ يتحدثون بقوة وبسرعة
√ يستخدمون لغة مباشرة تنم عن فهم .
√ لديهم قائمة للتخطيط ومخططات مشاريع معروضة فى مكاتبهم .

الأسلوب اللطيف :

لـــه درجـــة أقـــل من الجزم ودرجة عالية من التعبير العاطفى . وأصـــحاب هـــذا الأســـلوب أكـــثر استجابة ويتعاملون بلطف ولكن ليس بالضرورة أن يكون الفرد منهم قوى الشخصية أو مباشراً . والكلمات التى تميز هذا الأسلوب تشمل :

- √ متعاون
- √ لطيف
- √ مساعد
- √ صبور
- √ مسترخى

نقاط القوة فى الأسلوب اللطيف :

مســـتمعون جيدون للآخرين . وحساسيتهم تجاه مشاعر الآخرين تجعلهـــم متعاونين ويصلحون لبيئة العمل الجماعى (فرق العمل) . وهم مناســـبون أكـــثر للمهـــن المســـاعدة كالتمريض واختصاصى المعالجة والمعلمين .. الخ ، والمثال الجيد لهؤلاء يتمثل في ميرى تايلر مور.

نقاط ضعف الأسلوب اللطيف :

لديهـــم مشـــكلة في الدفاع عن أنفسهم أو اتخاذ قرارات سريعة . عمومـــاً لا يحـــبون الخلافـــات التى تؤدى الى مواجهات مع الزملاء ، وتـــرددهم في التعامل مع النزاعات يعنى أنهم لا يحصلون دائماً على ما يرغبون فيه . والإحباط الذى نتيجة الفشل في معالجة مثل هذه المشكلات قد يتحول إلى أشياء توجه إلى الزملاء في أى تفاعلات تحدث مؤخراً .

السلوكيات الرئيسية للأسلوب اللطيف :

- √ تعابير وجوههم ودودة .
- √ نظراتهم إلى عيون الطرف الآخر متكررة .
- √ يستخدمون إيماءات غير عدوانية وغير مثيرة .
- √ يتحدثون ببطء وبنبرة رقيقة بتغيير معتدل.
- √ يستخدمون لغة مشجعة
- √ يعرضون صور أسرهم في مكاتبهم .

الأسلوب التعبيرى :

لديـــه درجة عالية من الجزم ودرجة عالية من التعبير العاطفى . وأصـــحاب هـــذا الأســـلوب غـــير متحفظين ، ومقنعون ، ومتحمسون ، ولطـــاف ، ويفضلون العمل مع الآخرين ويعيشون تحت دائرة الضوء . والكلمات التى تميز هذا الأسلوب تشمل :

√ غير متحفظين.
√ حماسيين .
√ مقنعين .
√ مرحين.
√ اجتماعيين
√ نشطين .

نقاط القوة في الأسلوب التعبيرى :

بطبيعتهم نشطين ولهذا نجدهم قادرين على نيل إعجاب الآخرين بهم . يعملون بسرعة ويجيدون بناء التحالفات والعلاقات لتحقيق أهدافهم . وهـــم مناســـبون جداً للوظائف ذات المواصفات العالية التى تتطلب منهم تقديـــم العـــروض للجمهور . ومن هؤلاء المدربون ، الممثلون ، مندوبو المبيعات ، ... الخ . ويعتبر بيل كوسبى أشهر مثال لهذا الأسلوب .

نقاط ضعف الأسلوب التعبيري :

إذا كـــانوا في حالة انفعال فكثيراً ما يعكسون مشاعرهم بشكل فيه إثارة ، وإذا واجهوا نقداً فقد يندفعون في هجوم شفوى . وعندما يتحمسون لفكـــرة مـــا غالـــباً نجدهم يضغطون للحصول على قرار وقد يتجاهلون التفاصيل المهمة .

السلوكيات الأساسية لأصحاب هذا الأسلوب :

√ يستخدمون إيماءات الأيدى والذراع بصورة سريعة .
√ يتحدثون بسرعة مع كثرة الحوار والإثارة .
√ لديهم مجال واسع لتعابير الوجه.
√ لديهم أماكن عمل مزدحمة بالأشياء الإيحائية والرمزية .

أسلوب سد الفجوة

العمـــلاء والـــزملاء ممن لديهم أساليب تعامل مختلفة ، يحتاجون لأنـــواع مخـــتلفة مـــن الفهم . وبتفهم وتبنى أسلوب الطرف الآخر الذى تـــتعامل معـــه ، فسوف توجد علاقة قوية وتقدم خدمة أفضل . ومثل هذا الأسلوب مهم في الحالات الصعبة حيث هناك احتمال أكبر لسوء الفهم أو الارتباك .

مـــع ملاحظة أن كل شخص يستخدم جوانب من أساليب التعامل الأربعـــة لدرجـــة ما . وعلى الرغم من أن السلوكيات التى قد تستخدمها تعكس على نحو كبير أسلوبك في التعامل ، إلا أن هناك سلوكيات أخرى أقـــل استخداماً تشكل جزءاً صغيراً من الكيفية التى تعبر بها عن نفسك . أن ممارسة أسلوب سد الفجوة بينك وبين الآخرين يوفر لك فرصة ترسيخ هذه الجوانب (الأقل استخداماً) من حياتك .

أسلوب التعامل الاحتياطي

على الرغم من وجود أسلوب تعامل أساسي واحد عادة ، الا أن للعديد من الناس أسلوب تعامل احتياطي . وهذا هو الأسلوب الذي تلجأ إليه عندما تكون تحت الضغط . وتعتبر أعلى ثماني درجات تحصل عليها من الاستبيان هي مؤشر للأسلوب الاحتياطي . على سبيل المثال ، قد يكون أسلوبك الأساسي تعبيراً ولكن تحت الضغط قد تأخذ بعض الشيء من سلوكيات أسلوب السائق ، وعندما يكون الشخص تحت الضغط تذهب كافة الأساليب الأربعة الى واحد من اثنين : تصبح أكثر حيوية أو اكثر سلبية . فأصحاب أسلوب السائق والأسلوب التعبيري (الأكثر جزماً من الأربعة) يصبحون أكثر حيوية وعنفاً تحت الضغط ، بينما أصحاب السلوك اللطيف والأسلوب التحليلي (الأقل جزماً من الأربعة) أقل حيوية واقل تحملاً للمسئولية تحت الضغط .

وفيما يلي السلوكيات العامة ذات الصلة بكل أسلوب عند العرض للضغط :

√يصبح أصحاب أسلوب السائق أكثر استبداداً وأكثر مطالب .

√يعبر التعبيريون عن مشاعرهم بهجوم شفوى .

√يتخلى أصحاب السلوك اللطيف عن مطالبهم واضعين مشاعرهم جانباً .

√يعالج التحليليون النزاع بتجنب الحالة نفسها .

كافة هذه الاستجابات لا تصلح عادة لحل النزاع. ولهذا فأن قدرتك على توقع الكيفية التى من المحتمل أن تتصرف بها وانت والآخرون تحت الضغط يمكن أن يخفض حدة النزاع بينك وبين زملائك .



أولاً : ابحـــث عـــن السيناريو الذى يناسب أسلوبك في التعامل . وبعد أن يصبح مألوفاً لديك فسوف يساعدك في أن تكون أكثر حساسية تجاه الكيفية التى ينظر بها الآخرون لأسلوبك .

ثانـــياً :حـــاول الحصول على السيناريو الذى يحتوى على أسلوب تعامل الآخر مع ملاحظة ما يتوجب عليك تعديله كى يتسنى لك مزامنة خطواتك مع أسلوب الآخر .

ثالثـــاً : جـــزء من نجاحك في أن تكون شخصاً متزامناً هو سرعة تقييم أسلوب تعامل الآخر . حيث ان اسلوب هؤلاء أسلوب قـــد يكون خادعاً بسبب ضيق الوقت لتقييمهم .وكلما كان اســـتخدامك لأسلوب تزامن الخطأ أكثر ، كلما كنت أفضل فـــي التعرف على أساليب التعامل . وكبداية لمحاولة تقييم ســـلوك الآخـــر . نقـــترح أن تطرح على نفسك السؤالين التاليين :

√ هـــل هذا الشخص يشدد على احتياجاته ورغباته ووجهات نظره كثيراً أم قليلا ؟

√هل يعبر هذا الشخص عن مشاعره وعواطفه كثيراً أم قليلاً ؟

تطبيقات عملية على اساليب التعامل

نقدم إليك عزيزي القارئ مجموعة من السيناريوهات التى تظهر أساليب التعامل الأربع السابق ذكرها.

* السيناريو الأول

الأسلوب اللطيف وأسلوب السائق

فـــى هذا السيناريو ، نرى أن لدى الموظف أسلوب تعامل لطيف ولدى العميل أسلوب السائق .

الموظف (بنغمة لطيفة) : مساء الخير ، كيف حالك اليوم ؟

العميل :

تمـــام . ابحـــث عـــن كتاب (How to get 25 hours out of your day?)

هل هو موجود لديكم ؟

الموظـــف : لست متأكداً يجب أن أبحث عنه . يبدو أنه كتاب ممتع . من أخبرك به ؟

العمـــيل : يـــنظر إلـــى ساعته فاقد الصبر) : من صديق . الكاتب هو استان ويركمور . هل لديكم ؟

الموظـــف (ناظـــر الى شاشة الكمبيوتر) : دعنى أنظر . ويركمور كتبَ عدة كتب . هل قرأت أى شيء آخر له ؟

العميل : أنا مستعجل ، هل الكتاب موجود ؟

الموظـــف : نعم ، ها هو ، أن لدينا نسخة واحدة في المخزن . أرجو أن ترتاح قليلاً وسوف أحضره لك .

العميل : ليس لدى وقت . هل يمكنك إحضاره الآن ؟

الموظف : بالتأكيد ، سأعود خلال دقيقة .

التزامن مع أسلوب السائق :

من هذا السيناريو ، من الواضح أن أصحاب هذا الأسلوب لا يحبون لغة الحديث والسفسطة ، ويحبون الحصول على نتائج سريعة .

وأسلوب التزامن مع أصحاب أسلوب السائقين يشمل :

√الاتصال المباشر بالعينين.

√التحدث بسرعة .

√التركيز المباشر على المطلوب .

√الهبوط في الوقت المحدد ودون إبطاء .

√أن تكون واضح ومحدد ومختصر في الحديث .

√عدم إكثار الشرح .

√حسن التنظيم والاستعداد.

√التركيز على النتائج .

- **السيناريو الثانى**

(استخدام أسلوب تزامن الخطأ) :

فـــي هذا السيناريو ، السلوك الطبيعى للموظف أن يكون لطيفاً ، ولكى يزامن خطاه لسد الفجوة بينه وبين العميل صاحب أسلوب السائق :

الموظف : (بنبرة لطيفة) : مساء الخير ، كيف حالك اليوم ؟

العميل :

تمـــام . ابحـــث عن كتاب (How to get 25 hours out of your day?)

هل لديكم هذا الكتاب ؟

الموظـــف : لدينا نسخة واحدة متبقية . سوف يحجزها زميلى لك أثناء ذهابى لإحضاره من المستودع .

العميل : شكراً على سرعة إحضاره

الموظف : لا مشكلة .

الأسلوب التحليلي والأسلوب اللطيف :

في هذا السيناريو ، لدى الموظف أسلوب تحليلي ولدى العميل أسلوب تعامل لطيف .

الموظف : هل من خدمة ؟

العميل (بلطف) :

ابحث عن كتاب (How to get 25 hours out of your day?) هل لديكم هذا الكتاب ؟

الموظف (من منطلق عملي) : لم أسمع به . ولا أريد أن أخمن . يمكنني البحث عنه في قائمة الكتب تحت الطبع إذا كان ذلك ضرورياً .

العميل : أنا مقدر إن أمكنك ذلك .

الموظف : هل يمكنك تهجئة اسم الكتاب والناشر وسنة الإصدار ؟

العميل : اسم الكتاب استان ويركمور ، وأنا آسف لا أعرف اسم الناشر . هل يمكنك مساعدتي ؟

الموظف : سأفعل ، ولكن ويركمور كتب عدة كتب وبدون معلومات أكثر تفصيلاً سوف يستغرق البحث عنه وقتاً أطول .

العميل : صحيح وسأكون سعيداً بالانتظار أثناء بحثك عنه .

الموظف : هذا هو . الناشر هو تويلاوي وشركاه ، وصادر في يونيو 1993 م . ولدينا نسخة واحدة متبقية في المستودع . سوف أذهب لأحضره ؟ هل يمكنك الانتظار هنا ؟

العميل : سأذهب لتناول فنجان قهوة في الكافتيريا .

الموظف : أين ستجلس بالتحديد حتى يسهل على العثور عليك ؟

يوضـــح هذا السيناريو كيف أن العميل صاحب الأسلوب اللطـــيف لا يهــتم كثـــيراً بأية تفاصيل هامة لموظف المبيعات صـــاحب الأســـلوب التحلـــيى . وتشمل سلوكيات تزامن الخطأ للتعامل مع أصحاب السلوك اللطيف :

√ إجراء اتصال بالعيون ولكن بالالتفات بعيداً مرة بعد مرة .

√التحدث بشكل معتدل وبنبرة هادئة.

√عدم استخدام صوت أو لغة خشنة .

√السؤال عن وجهات النظر والأفكار .

√ عدم محاولة معارضة أفكارهم باستخدام المنطق

√تشجيعهم على التعبير عن أية مخاوف أو اهتمامات لديهم .

√تجنب ممارسة ضبط متواصل عليهم لاتخاذ قرارات .

√ الاتفـــاق المشترك على كافة الأهداف وخطط التنفيذ وتواريخ التنفيذ .

* السيناريو الرابع :

استخدام أسلوب تزامن الخطأ :

فـــى هذا السيناريو ، فان أسلوب الموظف الطبيعى هو الأسلوب التحلـــيلى ، ولكنه يحاول استخدام أسلوب تزامن الخطأ لردم الفجوة بينه وبين العميل صاحب السلوك اللطيف .

الموظف : هل من خدمة ؟

العميل :

ابحـــث عن كتاب (How to get 25 hours out of your day?) هل موجود لديكم الكتاب ؟

الموظـــف : (فـــي محاولة للملاطفة) : آسف لم أسمع به . هل تحب أن أبحث عنه ؟

العميل : أنا نقدر لك إن أمكنك .

الموظف : هل يمكنك أن تخبرنى باسم المؤلف أو الناشر ؟

العمـــيل : اســم المؤلـــف ستان ويكمور ، أنا آسف لأننى لا أعرف اسم الناشر . هل يمكنك مساعدتى ؟

الموظف : بالتأكيد . وسوف يستغرق البحث عنه دقائق . هذا هو . لدينا نسخة واحدة متبقية في المستودع . هل يمكنك الانتظار هنا بينما أذهب أنا لإحضاره ؟

العميل : لا مشكلة . وشكراً على المساعدة .

الموظف : لا شكر على واجب .

الأسلوب التعبيرى والأسلوب التحليلى :

فـــي هـــذا السيناريو ، لدى الموظف أسلوب تعبيرى بينما لدى العميل أسلوب تحليلى :

الموظف : صباح الخير . هل من خدمة ؟

العمـــيل : ابحـــث عن كتاب (How to get 25 hours out of your day?) ومؤلفـــه هـــو استانويركمور ، والناشر هو تويلاوى وشركاه . هل يمكنك أن تخبرنى أين أجده فى المكتبة ؟

الموظـــف : (بحمـــاس) يبدو أنه شئ يمكننا جميعاً الاستفادة منه . هل يمكنك ذكر اسم المؤلف مرة أخرى ؟

العمـــيل : اســـتان ويـــركمور ، و... ى... ر ..ك..م ... و...ر ه تود كتابته ؟

الموظـــف : لا. لقـــد انتهيت من ذلك . هذا هو ، لا شك أنه يسعدك أن تعـــرف بـــأن لدينا نسخة واحدة متبقية . إذا انتظرت لحظة فسوف أسرع لإحضاره إليك ؟

العميل : كم من الوقت سيستغرق ذلك ؟ فلدى اجتماع الساعة 11.

الموظف : فقط ثانية أو ثانيتين .

تذكـــر أن أصـــحاب الأســـلوب التحلـــيلى يركزون على الحقائق والتفاصيل والمنطق . ولا يرتاحون للتعبير عن المشاعر وهم متحفظون بعض الشىء . وعند التعامل معهم يجب التشديد على الجوانب العقلانية

والموضـــوعية لمـــا تناقشــــه . وتشمل سلوكيات تزامن الخطأ للتعامل مع أصحاب الأسلوب التحليلى :

√عدم التحدث بصوت عال أو بسرعة .

√رسميون فى حديثهم وتصرفاتهم .

√يعرضون محاسن ومساوئ الفكرة ووجهات النظر المختلفة أيضاً .

√عم الإفراط فى تحديد فوائد شئ ما .

√المتابعة كتابة .

يلتزمون بالمواعيد ويهتمون بالإيجاز .

استخدام أسلوب تزامن الخطأ :

فــى هــذا السيناريو ، الأسلوب الطبيعى للموظف هو الأسلوب التعبــيرى ولكن يحاول اتباع أسلوب تزامن الخطأ لسد الفجوة بينه وبين العميل صاحب الأسلوب التحليلى :

الموظف : صباح الخير ، يوم جميل ، هل من خدمة ؟

العميل :

ابحــث عــن كــتاب (How to get 25 hours out of your day?) للمؤلف استانويركمور ، والناشر هو تويلاوى وشركاه. هلا أخبرتنى اين أجده في المكتبة ؟

الموظف (جاداً) : يمكننى العثور عليه . هل يمكنك تهجئة الاسم الأخير للكاتب لو سمحت ؟

العمــيل : اســتان ويركمور و... ى... ر ..ك..م ... و...ر هل تود كتابته ؟

الموظف : نعم سأعمل مذكرة به . الآن وجدته . لدينا نسخة واحدة متبقّية . وهى في المستودع . أرجو الانتظار وسوف أحضره لك .

العميل : كم سيستغرق ذلك ؟ فإذا لدى اجتماعاً الساعة 11

الموظف : لا أكثر من خمس دقائق .

أسلوب السائق والأسلوب التعبيرى

فـــي هـــذا السيناريو ، لدى الموظف أسلوب السائق ولدى العميل الأسلوب التعبيرى :

الموظف : هل من خدمة أقدمها لك ؟

العميل (بحماس) : : كيف حالك .

ابحـــث عـــن كتاب (How to get 25 hours out of your day?) الـــيس هذا بعنوان عظيم ؟ فجميع أصدقائي قرؤوا هذا الكتاب ، وأحبوه .

الموظف (ناظراً إلى ساعته): من هو المؤلف .

العميل : رجل رائع ، لقد قابلته مرة وقد لا تصدق : إنه إستانويركمور .

الموظـــف : إنـــه لدينا ، وسوف أذهب لاحضره لك . هل يمكنك تسديد المبلغ لزميلى والانتظار إلى حين إحضار الكتاب ؟

العميل : تبدو فكرة جيدة ، واعتقد أنه يمكننى تناول قهوة في المقهى هنا أثناء هذه الفترة .

الموظـــف : لا لا تفعل ذلك ، فليس هناك وقت . سوف أعود بعد دقيقة ، انتظر هنا ، سأعود بالكتاب .

العمـــيل : بالتأكـــيد . ســـوف أتحدث إلى زميلك أثناء انتظارى .. كيف حالك يا .. ؟

* **السيناريو السابع**

تزامن الخطأ مع الأسلوب التعبيرى

في هذا السيناريو ، السقوط الطبيعي للموظف هو أسلوب السائق ولكنه يحاول استخدام أسلوب تزامن الخطأ لردم الفجوة بينه وبين العميل صاحب الأسلوب التعبيري :

الموظف : هل من خدمة أقدمها لك ؟

العميل (بحماس) : كيف حالك ؟ انني أبحث عن كتاب (How to get 25 hours out of your day?). هل موجود لديكم ؟ جميع أصدقائي قرؤوه وأحبوه .

الموظف : يبدو أنه ممتع . هل تدلني على اسم الكاتب ؟

العميل : رجل رائع . لقد قابلته ولن تصدق اسمه : إنه استانويركمور .

الموظف : سوف تكون سعيداً لو قلت لك لقد وجدت الكتاب . انه في الخلف . هل يمكنك الانتظار لاحضره لك ؟

العميل : سأذهب لتناول قهوة في المقهى .

الموظف : سأعود بعد دقيقة . وفى الوقت الحاضر يمكن لزميلى حجز الكتاب لك إذا رغبت .

العميل : شكراً . سأراك بعد دقائق قليلة.

والآن لاحظ

فرص استخدام أسلوب تزامن الخطأ

هـــنالك العديد من الحالات في العمل توفر فرصاً جيدة لاستخدام أسلوب تزامن الخطأ ومنها :

√تقديم عرض مبيعات :

لقــد سمعنا بالعديد من قصص النجاح من عملائنا الذين أخبرونا كيف أن تصـــميم إعلانات مبيعاتهم لتناسب لغة عملائهم قد حقق مبيعات كان يتم تجنبها فى السابق .

√الخلافات بينك وبين الآخر :

بالتوقف والاستماع إلى أسلوب الآخر يمكنك بسرعة إعادة توجيه مفاتحته بالحديث ويكون لديك فرصة أفضل لحل أى خلافات .

√عرض أفكارك على مديرك :

اســـتخدام هـــذا الأسلوب مع المدير قد يمكنك من احتواء الاختلافات في وجهات النظر أو تجاهلها ، ومن تجربتنا شاهدنا العديد من الأفكار الجيدة تضيع ، لان الموظف لم يستطع عرضها بشكل منطقى يتناسب مع تفكير المدير .

√تطوير عمل الفريق :

أســـلوب تزامـــن الخطأ هو جوهر عمل الفريق . فبتفهم وتقدير مختلف أساليب أعضاء الفريق يمكن أن تجعل تفهم وجهات نظرهم والوصول إلى قرار بالإجماع أمراً سهلاً .

هـــذا وعلـــى الـــرغم من أن شبكة أساليب التعامل قد أوضحت الأســـاليب المخـــتلفة التى يمكن استخدامها فى محيط العمل إلا أن هناك صعوبة حقيقة فى التعرف على الأسلوب الذى يتبعه الآخرون وذلك نظراً لكـــثرة عـــدد الأفراد الذين نضطر إلى التعامل معهم

وعلــى الرغم من هذا العدد الهائل الذى نضطر إلى التعامل معه فإنــنا سوف نحاول فى الصفحات القادمة إلقاء الضوء على ثلاث فئات فقط فى مجال العمل هم :

أولاً : التعامل مع الرؤساء :-

لكــى تجـيد الـتعامل مع رؤسائك يجب الأخذ فى الاعتبار عدة أمور :-

1- تنمية قدرتك على حل المشكلات :-

إذا صــادفتك مشــكلة مــن مشكلات العمل ، فاذهب إلى رئيسك واعرضــها علــيه ..ولكــن عرضك للمشكلة منصباً على إبراز المشكلة بصورة محدودة واعطاء المعلومات الكافية عنها والتى تساعد في النهاية علــى حلهــا ومن الأفضل كثيراً أن تفكر في حل أو حلول لهذه المشكلة حــتى تصل على اهتمام رئيسك بمشكلتك من ناحية وحتى يقتنع رئيسك بمشــكلتك مــن ناحية أخرى بالإضافة إلى اقتناعه بإخلاصك وتفانيك في عملك بجدية لمواجهة المشكلات وحرصك على حلها .

ومــن المهم أن يكون أسلوبك في بحث المشكلات أسلوباً علمياً قائماً على الدراسة والتحليل وذلك بما يلى :

- فهم المشكلة القائمة .
- تحديد المشكلة وتعريفها جيداً .
- معرفة مدى أهمية المشكله ودرجة خطورتها .
- ماهى الأهداف التى كان يجب تحقيقها ولم يتحقق .
- مــاهى المعايــير الــتى كــان يجــب الالتزام بها ولم تؤخذ في الاعتبار .
- مانوع الانحراف الناتج عن المشكلة وابعاده والنقطة الأخيرة هى أهم خطوة في بحث أى مشكلة لأن التعريف الدقيق للمشكلة يخلق

بينك وبين رئيسك اتفاقاً أو تفاقماً متبادلاً أو لغة مشتركة ويضمن تعاونكما معاً للوصول الى الحل السليم للمشكلة .

2- تنمية قدرتك على كتابة التقارير :-

إن مهـــارتك في كتابة التقارير جزء من مهارات الاتصال وهى وســيلة من وسائل التعبير عن الآراء والأفكار وتوصيل المعلومات ومن الأمور الهامة التى يجب أن تؤخذ في الاعتبار ما يلى : -

- اجعــل الفكرة التى تريد التعبير عنها كتابة تختصر في ذهنك قبل كتابتها .
- اجمـــع المعلومات اللازمة عن هذه الفكرة ورتب هذه المعلومات ترتيباً منطقياً يربط بها ويوضح ما تريد قوله .
- اكتب مسودة للخطاب أو التقرير الذى تود إرساله وركز أفكارك واجعــل اهــتمامك كله محصور فيما تكتب ثم عدل فيها حسبما ترى مناسباً .
- اكتب النسخة الأخيرة بعد أن يستقر رأيك عليها .

3- اكتسب ثقة رئيسك عندما يفوضك في أمرما :-

- اقبل التفويض راضياً متحمساً ، صادق النية على أن تنجز بنجاح ما اسند إليك من مهام .
- ادرس هذه المهام جيداً وفكر فيها بإمعان .
- استمع لتوجيهات رئيسك بشأنها .
- تعــرف علـــى الطــريقة التى يتبعها رئيسك في إنجازها (فقــد تــرى أن تتبع نفس طريقة رئيسك ، أو تعدل فيها حسبما ترى مناسباً دون الإخلال بالقدر المفوض إليك من السلطة وحرية التصرف .

4- اكتسب العادات الصحية شكلاً وموضوعاً :-

احــرص علــى أن تــنمى العــادات الصحية الحسنة في عملك وتصـــرفاتك .. فدراستك لعملك وإتقانك له وحرصك على بلوغ مستويات راقية فيه تنصب على المضمون وهو عنصر هام ، ولكن الشكل له أهمية أيضاً ، ومن هنا يجب أن تراعى الآتى :-

- اجعل مكتبك منظماً أنيقاً نظيفاً .
- ضع كل شئ في مكانه فهذا الدرج مثلاً للأعمال العاجلة ، وذلك لعمل الأسبوع القادم وثالث تحتفظ فيه بأدواتك المكتبية وهذا الــدرج خاص بالمعلومات التى يطلبها رئيسك . وذلك للنسخ الخاص بالمراسلات . فهذه أمور تستحق منك الاهتمام .

هــذا ويلاحظ أننا نقابل في العمل أنماط سلوكية متعددة من الرؤساء تذكر منهم ما يلى :

1- الرئيس النكدى :

حيــث أن نكــد هــذا الرئيس هو نكد من نوع خاص أنه نكد مركب يتوالد ... ويتكاثر وعادة ما يَكون مرؤوسيه هم أول ضحاياه فهم يدفعــون ثمناً فادحاً فاحش الغلاء بسبب الحجم الذى لا يطاق والعذاب لا ينقطع مع هذا الرئيس فهذا الرئيس عادة ما يكون بمثابة " ميت حى " على قــيد الحياة ولكنك لا تشعر بوجوده فهو بلا روح ومن ثم لا يتفاعل مع المحــيط الاجتماعى كما أن حواسه غالباً ما تكون في حالة شلل فتراه لا يحــس بــالموجودات المحــيطة به أو التغيرات التى تطرأ على الوجوه بطــريقة صحيحة وانما نجد الصور لديه معكوسة تماماً وهو خائر القوى فاتــر الحمــاس مثبط الهمة وقد تراه كالثور في قوته الجسمانية لكنه لا يــتحرك لكــى يهــش ذبابة .. وهذا النوع من الرؤساء يجب استمالته وتحفيزه للتخلص عن سلبيته وتراخيه كما يجب تبسيط الأمور بالنسبة له حــتى يقــبل علــيها بلى خوف أو تردد ويجب عدم محاضرته بالمشاكل والهمــوم .. فــإذا ما فشلت هذه الأساليب فان على المرؤوس أن يستعد لمواصلة النكد والتعايش معه .

2- الرئيس الصامت :

الرئـــيس الصامت دائماً ما يكون له قدرة عظيمة على إلحاق أبلغ الضرر النفســـى بمرؤســـيه وهـــم أكثر ما يميز هذا الرئيس إيجازه القاتل عندما يتحدث إلى مرؤسيه واقتضابه الميت عندما يرد عليهم واستخدام الإشارة بالـــيد والرأس بدلاً من الكلمات في معظم الأحيان واخطر ما في صمت الرئيس أن يكون صفة متأصلة وليس لسبب معين و أحياناً يكون الصمت تعبـــيراً عن حالة رفض داخلى للملل الذى أصاب علاقة العمل أو بسبب الاكتئاب .

وهـــذا النوع من الرؤساء يجب على مرؤسيه إغراءه بالكلام من خلال الحـــوار المثمر والممتع وابعاده قدر الإمكان عما يثر ضيقه ألمه كما أن رقـــة الحديث وطيبة القلب وسعة صدر مرؤوسيه كل ذلك سوف يؤدى إلى تحريك لسان هذا الريس .

3- الرئيس الغضوب :

عـــادة ما يكون هذا النوع من الرؤساء تأثراً كالبركان كلما تبرد نـــادرة تندلع من جديد فهو هائج كالثور دون داع وبلا سبب كما أن لديه اســـتعداد غريـــب لصب جسام غضبه على مرؤوسيه لاتفه الأسباب وهو عـــادة مـــا يكـــون متجهم على طول الخط وهو قادر على خلق جو من التوتر والضيق والقلق أينما حل كما انه قادر على إلحاقٰ أذى نفسى بالغ بكل من يقابله ولا سيما مرؤوسيه فهم أولى من يتلقى ضرباته وصدماته وثوراته وانفعالاته ونوبات عصبيته وهذا النوع من الرؤساء عادة ما يفتقد إلـــى الثقة بالنفس لذا فانه يتخذ من الغضب ستاراً لمدارة صففه وهذا النوع من الرؤساء غالباً ما يكون ضعيفاً برغم ثوراته الرهيبة ومن ثم إذا ما رفع المرؤوس منذ أول لحظة شعار الاحترام التام فقد يكن ويهدأ ويصـــبح كـــالحمل الوديـــع أو ربمـــا كالطفل **كما يجب أيضاً على المرؤسين الابتعاد عن كل مالا يحبه هذا** النمط من الرؤساء وتفادى كل ما يؤدى إلى الصدام معه وعند إصابة الرئيس بنوبات الغضب يجب الابتعاد عنه حتى يعود كما كان .

4- الرئيس المتهور :

هـــناك نمـــط من الرؤساء لا يجيدون متعتهم إلا في التهور وهذا النمط يعتـــبر لعـــنة بالنسبة للمرؤوسين حيث يفقدهم الإحساس بالأمن الوظـــيفي فهـــو يجعل مرؤوسيه في حالة من الاضطراب والقلق والتوتر المســـتمر والخوف من المجهول الذي يمكن أن يقع فجأة دون أي استعداد لمواجهـــته وهـــذا النوع من الرؤساء أيضاً بمثابة قنبلة موقوتة يمكن أن تنفجر في أي لحظة كما أن هذه القنبلة ذاتية الشحن فهي تنفجر ثم تشحن وتعبأ وتعد من جديد للانفجار في وقت لاحق والغريب في هذا النمط من الرؤســـاء انـــه قد يفاجئ مرؤوسيه بكل مصيبة ومصيبة وهو يضحك وكأنه لم يفعل شيئاً وهو لديه عشق غير عادي لممارسة الخطر أنه يبحث عنه في كاللحظة **وهذا النوع من الرؤساء يمكن أن ينصلح حالهم إذا مـــا واجهـــتهم في بداية حياتهم العملية مشكلات ضخمة بسبب تهورهم كما يجب لهم الآثار الضارة الناجمة عن مغامرتهم الغير محسوبة .**

الرئيس الممل :

وهذا النوع من الرؤساء له قدرة عجيبة على هزيمة مرؤوسيه نفسياً وتفريغ أية شحنات حماس لديهم والعمل الذى يضم بين جدرانه رئيساً مملاً هو أشبه بالسجن يشعر فيه المرؤوس وكأنه ارتكب جريمة نكراء يمضى العقوبة المترتبة عليها وبالطبع سيكون الجرم هنا هو العمل مع هذا الرئيس والعقوبة القاسية هى تحمل ما يسببه له من نكد والملل عادة ما يصيب الرئيس بمجرد الاستسلام لروتين الحياة العملية ووقف النشاط الذهنى والحركى الذى يستهدف التغير.

وعند التعامل مع هذه النوعية من الرؤساء يجب أن نشعر بأننا أيضاً كمرؤوسين مسئولين عن هذا الملل بسبب رفضنا للتغير أو التجديد وأسرارنا على أن تمضى الحياة الوظيفية على وتيرة واحدة .بدلاً من خلق مناسبات سعيدة متجددة والقيام برحلات ترفيهية وزيارات فالملل ضيقا ثقيلاً غير مرغوب فيه فإذا ما أحل بنا شاع النكد فان علينا إزاحته من حياتنا بطرده شر طردة .

الرئيس الكذوب :

والغريب هنا أن الرئيس قد يكذب ويكون كذبه مفضوحاً وكشوفاً أمام مرؤوسيه ولكن الأغرب أن المرؤوسين قد يمثلون على الرئيس دور المصدق ربما لتفادى الدخول في شجار ونكد ولكن هناك بعض الرؤساء ممن يكذبون كذب مدمر شديد الخطورة كأن يخفى أشياء أساسية وحيوية يؤدى إخفائها إلى تقويض الحياة العملية وهنا يفقد الرئيس ثقة مرؤوسيه كما يفقدهم الإحساس بالإدمان هذا ويلاحظ أن بعض الرؤساء يكذبون حتى " يسترضون رؤسهم " ويغلقون الأبواب أمام المناقشة ويستريحون من عناء آلاف الأسئلة التى قد يطرحها المرؤوسين أو قد يكذبون لان المرؤوسين من النوع الثرثار الذين لا يكتمون سراً .. انهم يكذبون لحماية أنفسهم من التورط في بعض الخلافات أو المشاحنات لذا فإننا نعتقد أن طبيعة المرؤوسين هى المسئولة عن كذب الرؤساء لذا فإن عليهم أن يشعروا رئيسهم بالأمان عندما يفضى إليهم ببعض أسرارالعمل .

7- الرئيس الخجول :

وهو ذلك الرئيس الذى يحاول دائما الاختفاء وراء مرؤوسيه والتعامل مع العالم الخارجى من خلالهم ويكون في غاية السعادة حين يجــد في مرؤوسيه الشجاعة والإقدام الذى يفتقده وهذا الأمر غريب فــي حــد ذاتــه فدور الرئيس في العمل يتطلب منه أن يكون قوى الشخصية وقادر على اتخاذ قرارات حاسمة وإظهار قدر معقول من الحزم والإقدام والجرأة والشجاعة كما يتطلب منه سرعة التعامل مع الموقــف وعدم التردد كل هذه أمور لا غنى عنها حتى تستمر الحياة العملــية علــى نحو طيب وإذا كان الأدب والحياء والالتزام صفات مطلوبة في الرئيس .

فان الخجل صفة قد تصل أحياناً إلى درجة القبح حيث أنه من أخطــر صــفات الخجول أنه لا يرى جيداً ولا يستمع جيداً وأفكاره مضــطربة ومشوشــة كما أن لديه رغبة دائمة في الابتعاد وخاصة عندما يتعرض لموقف حرج **وهنا يجب التعامل مع هذا النمط من الرؤساء بأسلوب الإيحاء الذاتى بأنه " يستطيع ويقدر ويمكنه " وان يــتم منحه الثقة التى تدفعه إلى الإحساس بأهميته وقدراته واشــتراكه بصــورة فعالة في إنجاز الأعمال ومحاصرته حتى يقــوم بمسئولياته وجعله يتأكد بأنه اذا لم يقم بدوره كاملاً فلن يؤدى المرؤوس دوره أيضاً .**

8- الرئيس الضعيف :

وهــذا الــنوع مــن الرؤساء غالباً ما يكون قد وصل إلى مكانته الوظيفية لأسباب أخرى ليس لها علاقة مدى بكفاءته في العمل مثل طاعته العمياء لرؤساءه وانصياعه الكامل لما يملى عليه حتى ولو لم يكن مقتنعاً به أو راضياً عنه وهو عادة ما يتميز بالحيرة والارتباك والخوف والتردد ورأسه المدلاه من عنقه .. كما انه وسواس فهو يخشى اتفه الأشياء ولديه رفــض داخلى مسبق للتوقيع على أى طلب لاحد مرؤوسيه كما انه يفسد جو العمل بل وربما يحول دون إنجاز المهام على النحو السليم لانه عادة لا يحســم الأمور ولا يتخذ قرارات حاسمة أما **بالنسبة للتعامل مع هذا الــنمط مــع الرؤساء فانه يفضل اتباع أسلوب الشدة معه وإجباره على تطبــيق القوانيــن واللوائح فهذا النمط من الرؤساء يكون لديه استعداد طبيعى للامتثال أو التراجع متى تم تشديد الضغط عليه ..**

هـذا وبعـد أن استعرضـنا بعض أنماط الرؤساء نقدم فيما يلى بعض المهارات التى يجب استخدامها عند التعامل مع الرؤساء[1] :

1- الحوار مع الرئيس :

1- عـندما تـناقش رئيسـك في العمل ابتعد عن المراوغة في الحديث والتزام بالحقائق الموثقة .

2- عـندما ترغب في عرض أمر ما على رئيسك في العمل .. ضـع فـي الحسـبان احتمالـية أن يكون رئيسك مرتبطاً بالـتزامات مهمة.. لذلك عليك أن تختصر حديثك دون أن تخل بما تريد أن تعرضه أو تطالب به .

3- لا تقدم لرئيسك في العمل النتائج على شكل أرقام مجردة بل قـدم معها دلائل لها فقد لا يكون لديه الوقت أو المعلومات الكافـية لعمل الاستنباط المطلوب من تلك الأرقام المجردة ..واحـرص على أن تقدم المساعدة لرئيسك قبل أن يطلبها منك .

4- عـندما تشـعر أن هنالك تواجه العمل الذى وجهك الرئيس بأدائه أجتنب ان تحدد المشكلة لرئيسك دون أن تقدم له ثلاثة بدائـل لحلهـا لان تحديد المشكلة دون البحث عن حل لها مؤشر على عدم استعدادك لحلها .

5- لا تندفع للدفاع عن وجهة نظرك أو تتحدث والرئيس يتحدث

6- ناقش النوايا لا الألفاظ في الرد على الأسئلة اللاذعة المنمقة التى يبادرك بها رئيسك .

---

[1] خالد بن محمد عبد ... السلوك الوظيفى ، المؤسسة العامة لتعليم الفنى والتدريب الفنى ، الرياض 1998 ص22 24

7- عـــندما تعد بتنفيذ العمل حدد وقت الإنجاز واجعل التزامات التنفيذ التى تعد بها واقعية فلا تعد بأقل مما يمكن ولا تلتزم بما لا تستطيع تنفيذه ولكن كن مبادراً .

8- تعلــم لغـــة الجســـد التقليدية لرئيسك حتى تتمكن من اتقان الاتصال غيراللفظى معه .

2- عرض الأفكار على الرئيس :

عندما تكون لديك فكرة جيدة وتكون بحاجة لدعم رئيسك أو ذوى النفوذ في المنشأة التى تعمل بها فعليك باتباع ما يلى :

1- كـــن دائماً مستعداً للرد على السؤال التقليدى : " ماذا لو لم تنجح الفكرة ؟ " وتقوم نجاح الفكرة مرتبط بعدة عوامل منها أن تكلف أكثر مما رصد لها أو أن تحقق أقل مما يتوقع منها .

2- ركز على المنافع المحسوسة من الفكرة .

3- لا تـــتوقع أن يوافقـــك الآخرون على الفكرة من أول وهلة واسع لمعالجـــة الملاحظات التى يبدو أنها تكتمل الفكرة بالصورة التى بإمكانهم قبولها .

4- عـــند عرض الفكرة ركز على المحور الأساسي للفكرة ومنافعها ولا تناقش التفاصيل حتى تسأل .

3-مناقشة الرئيس في الأداء دون المطلوب وابلاغه عما لا يسر :

1- كـــن صادقاً مع نفسك ومع رئيسك واعترف مقراً بما تجيد أداءه وتعـــرفه ومـــا لا تجيد أداءه أو ما لا تعرفه حيث أن تظاهـــرك بمعـــرفة مالا تعرف يزيد الهوة بينكما وتقل ثقة رئيسك بك .

2- عـــندما يبرز لك رئيسك أوجه القصور في أدائك قابل الأمر بعقلـــية مـــن يريد حل المشكلة لا بعقلية من يعتذر أو يبرر وأظهر له اهتمامك بمعالجة الأمر .

3- عندما يكون لديك موضوع يثير الجدل يتعلق برأى الرئيس بـــأدائك فعلـــيك الـــبدء بجملـــة تحذيرية سهلة قبل عرض الموضوع على رئيسك .

4- عـــندما تخطـــىء فلا تظهر بمظهر الرجل السيئ بل قف بشـــموخ واعـــترف بالخطأ الذى لم يكن مقصوداً لذاته بل نتيجة لاجتهاد لم يوفق .

4- أدب الاختلاف مع الرئيس :

1- التزم بإبراز ما تستطيع تحديده واثباته سواء كان جزءاً من الخـــلاف فقـــط أو الخـــلاف بأجمعه وضع في الحسبان أن للمنطق حدوداً واترك لرئيسك الفرصة لتقويم الوضع بعد ما أبرزته من دلائل .

2- تأكد من استخدام الألفاظ الإيجابية واترك لنفسك خط رجعة حتى تتمكن من التراجع عندما ترى أن الأفضل عمل ذلك .

3- قـــد يخفـــق رئيسك في الحصول على ما يريد أو قد يخسر جولة نقاش مع أحد في المنشأة فعليك أن تتعلم كيف تتعامل معـــه واتح له فرصة خيبة الأمل أو ما تسمى بفترة تجاوز الإحـــباط فـــلا تطلب منه أموراً ثانوية بشكل عام أو أمور رئيسية في الموضوع الذى احبط من أجله فمن الطبيعى ان يعـــبس الإنسان ويقطب بعد الخسارة وتحاشى ان تناقشه في الموضـــوع الـــذى خسره مالم يطلب ذلك هو .. والأهم من ذلك أن تحتفظ بأرائك الشخصية في الموضوع لنفسك .

ثانياً : التعامل مع المرؤوسين :-

1- في تعاملك مع المرؤوسين يجب أن تراعى النقاط التالية :

- احــرص علــى علاقــات التعاون والاحترام والحب بينك وبين مرؤسيك .
- احــرص علــى أن تكون مشرفاً أو رئيساً ديمقراطياً حتى تتيح الفرصة لكل عضو في الجماعة بالمشاركة في الرأى .
- عند إعطاء الأوامر لمرؤسيك ضع في الاعتبار ما يلى :
  - أن يكون الأمر معقولاً وقابلاً للتنفيذ.
  - أن يكون الأمر متوافقاً مع مهام الوظيفة .
  - أن يكون الأمر متكاملاً
  - أن يكون الأمر واضحاً
  - يستحسن أن يكون الأمر مكتوباً ..
- ســاعد مرؤوســيك علــى تنمية قدرتهم على توجيه الفرد لنفسه توجيهاً سليماً .
- ســاعد مرؤوسيك على الترقي والحاقهم ببرامج التدريب المختلفة حتى يكتمل نضجهم المهنى .
- لابد وان تتعرف على إمكانيات كل فرد من مرؤوسيك فضع كل فرد في العمل المناسب له .
- أعط كل فرد حقه ، ويتمثل ذلك في الاعتراف بالآراء التى يقدمه المرؤوس ولا تقل من شأنها أو تحطمها .
- اتــبع القواعــد السلوكية والإنسانية الصحيحة لتحفيز مرؤوسيك ودفعهم للعمل بحب ورضى من ناحيتهم .
- شارك مرؤوسيك لتحقيق الأهداف المطلوبة فالمدير الذى يستطيع إشــراك مرؤوســيه في بعض سلطاته وقراراته يضمن معاونة

الأفراد ، ويقلل من مقاومة السلطة ، ويهيء العاملين أيضاً لتقبيل التغيير .

وفيما يلى بعض أنماط للمرؤوسين وكيفية التعامل معهم [1]

1- المرؤوس العدوانى :

انــــه المرؤوس الذى يتمتع بقدر هائل من الطاقة .. ولكنه بنفسها بســلوكه الســلبى الذى يتصف بالعدوانية .. والذى يتسبب في إثارة المشاكل مع جميع الذين يتعامل معهم ..

وقــد يكــون هــذا التصــرف السلبى ناجماً عن أسباب عديدة منها الإحساس بعدم الأمان أو عدم الرضى تجاه وظيفته أو الإحساس بأنه يفتقر إلى الكفاءة والخبرة اللازمين أو عدم الثقة بنفسه وبقدراته على إنجــاز مــا هو مطلوب منه أو الإحساس بأن مهاراته وقدراته أعلى بكثــير مــن متطلــبات وظيفته أو الإحساس بأنه مرفوض من الذين يتعامل معهم .

يمكنك التعامل مع المرؤوس العدوانى وفق الأسلوب التالى :

(أ) تذكر انه يمتلك استعداداً قوياً لقبول التحديات وليدة درجة عالية من الطاقــة .. كمــا أنه يضع لنفسه معايير عالية في مواجهته التحدى وذلــك كــى يــنال الــتقدير .. لذا حاول تفويض بعض الأعمال المستعصية آلية لتفريغ طاقته العدوانية بعيداً عن الآخرين .

(ب) ناقش معه أمر تصرفاته وحاول أن تفهم الأسباب الفعلية التى تدفعه إلى التعامل مع الآخرين بعدوانية .

---

[1] ناصر غطاس وآخرون - كيفية التصرف مع المرؤوس صفحات متفرقة

(جـ) حـــاول إفهامـــه أن هـــناك أساليب أخرى أكثر إيجابية للتعامل مع الآخريـــن أو للتعبـــير عما يشعر به تجاهك أو تجاه زملائه أو تجاه عملاء المؤسسة أو مورديها أو تجاه عمله .

(د) أشـــرح له أهمـــية عمله وجهوده بالنسبة الى زملائه العاملين معه وذلك لتعزز لديه الإحساس بالانتماء إلى فريق عمل .

(هـ) اشـــرح له أهمـــية عمله وحسن قيامه به لتتمكن المؤسسة من تحقيق كامل أهدافها .

(و) أظهـــر له أن خبرته وكفاءته تؤهلانه لان يكون أداؤه على مستوى عـــال مـــن الجـــودة .. وشجعه على عدم الاكتفاء بالقيام بعمل مرضى فقط بل القيام بعمل ابداعى خلاق .

2- المرؤوس المتعجرف :

أنـــه المـــرؤوس المتـــبجح والمدعـــى الذى لا يكف عن التباهى والـــتفاخر بإنجازاتـــه .. فهـــو مغـــرور بنفسه يتصرف بكثير من الثقة والاعتداد فلا تؤثر فيه انتقادات الآخرين له ولا تزعجه محاولاتهم اسكاته .. إذ انه يتمتع بمناعة شديدة ضد كل ذلك .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتعجرف وفقاً للأسلوب التالى :

(أ) اسـع لمعرفة الأسباب الواقعية التى تقف خلف عجرفته وادعائه .. وحدد على ضوء ذلك الأسلوب الذى عليك اتباعه معه .

(ب) تجـاهل عجرفته إذا كانت لا تؤثر سلبياً في أدائه واداء الآخرين .. بذلك تجرده من متعة أن يكون لديه مستمع .. وتضمن ان عجرفته سـوف تقـل أثناء وجودك .. على الرغم من إنها قد تزيد أثناء وجود الآخرين الذين يبدون تجاوباً معه .

(جـ) تذكـر أن المـتعجرف لا يتمتع بثقة كبيرة بالنفس كما يحاول أن يظهـرها لمن معه لذلك يمكنك تنفيس ادعاءاته ومغالاته بمواجهته وإحراجه إذا اضطرك الأمر إلى ذلك .

(د) ابن تعاملك معه على أساس اهتمامه الشديد بإثارة إعجاب الآخرين بـه وعلـيه لا تدع أى مناسبة تعجرف أو تبجح من طرفه تمر دون أن تشعره بان آثار عجرفته وتبجحه كانت عكسية .مصارحاً إيـاه بأنه أن لم يثر اشمئزاز الذين يتعامل معهم فهو على الأقل لم يثر إعجابهم .

(هـ) اعـــتمد فـــي تعـــاملك معه على المفهوم القائل " أن العجرفة صفة تكتســـب بالعادة وان المكاسب التى يحققها المتعجرف تعزز وتقوى هـــذا الأسلوب لديه " لذا جرده من المكاسب التى يحققها من جراء عجرفته حتى يبدأ تدريجياً بتغيير تصرفه .

(و) نـــبهه إلى أن عجرفته تقف في طريق تقدمه الوظيفى إذ أن اعتداده بنفســـه يجعلـــه لا يـــرى أخطاؤه وبالتالي لا يعطى نفسه فرصته لتحسين أدائه .

3- المرؤوس الفظ:

انـــه المـــرؤوس غـــير اللبق الذى لا يراعى حقوق الآخرين أو مشـــاعرهم فهو متبلد الشعور .. تعوزه اللباقة والكياسة ويتصف أسلوب تعاملـــه بالخشـــونة وقلة الذوق .. قد لا يقصد الإساءة إلا أن افتقارم إلى اللياقة وعدم قدرته على رؤية الأمور من منظار غير منظاره تجعله هكذا لذلك تجده لا يتردد في إزعاج زملائه المنكبين على عمل يحتاج إلى قدر كبير من التركيز .

يمكنك التعامل مع المرؤوس الفظ وفقاً للأسلوب التالي :

(أ) تحقـــق من أسباب فظاظته وعدم لباقته لتتمكن على ضوء ذلك من تحديد الأسلوب الذى يجب اتباعه لمعالجة حالته . .

(ب) لا تتجاهل ملاحظته وتعليقاته غير اللبقة ..لانك بذلك تعطيه الفرصة ليستمر في إساعته إلى الآخرينَ ولو بشكل غير مقصود .

(ج) انصحه بان يفكر قبل أن يتفوه بالكلام وليس بعد أن يتفوه به فيسيء لغيره ويندم فيما بعد على الأمر .

(د) اقترح عليه أن يفرض رقابة ذاتية على كل تعليقاته المرتجلة .

(هـ) افـــرض علـــيه أن يأخذ المبادرة من أجل تصحيح الوضع بعد كل تصـــرف غـــير لبق من طرفه وقد يكون ذلك في جعله بقلة ذوقه ويعتذر عن سوء تصرفه .

(و) احـــرص في الوقت ذاته على أن لا تبالغ في فرض الاعتذار عليه كـــى لا يمـــس ذلك كبرياءه فيغرق أكثر في قلة ذوقه الأمر الذى يضاعف المشكلة بدلاً من أن يحلها .

4- المرؤوس المتمرد :

أنـــه المـــرؤوس الذى يتسم أسلوب عمله بالعصيان والثورة وهو مقتـــنع تماماً بأن أسلوبه هذا له ما يبرره وان اللوم من جراء تصرفه يقع عليك أو على الظروف المحيطة ولكن ليس عليه وهو في الغالب لا يظهر أى احـــترام لأى مبادئ أو قوانين عمل ويتصرف بردات فعل عنيفة على أى قرار يمكن أن تتخذه إدارة المؤسسة .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتمرد وفقاً للأسلوب التالي :

(أ) لا تتجاهل تمرده بل اعتبره دائماً بمثابة علامة إنذار مبكر بأن كل شـــئ ليس على ما يرام وبان هنالك عدة مجالات يجب إجراء فيها التحسين والتطوير .. وذلك قبل أن يتفاقم الأمر ويتحول إلى عملية عصيان واسعة .

(ب) ابحـــث عـــن سبب تمرده فقد تكون فيه إشارة إلى ظلم أحس به أو شكوى يجب معالجتها .

(جـ) اســـع لتقصــــى أسباب تمرده بأسلوب إيجابي وغير اتهامي وذلك بتجب طرح الأسئلة التى تضعه على المحك أو الإيحاء أنتليه بأنك تحمله مسؤولية الخطأ .

(د) قم بتقصى ما إذا كان تمرده عملية دائمة ومستمرة ومتأصلة فيه أو إذا كنـــت أنـــت متسلطاً ومتعجرفاً في تعاملك معه .. فقد تجد في الأمور مسببات لعصيانه وتمرده .

(هـ) لا تلجـــأ إلى إلقاء المحاضرات عليه في محاولة منك لاقناعه بتغير أسلوبه لان ذلك قد يزيد من تمرده .

(و) فكـــر فـــي عدد من المقترحات لتطرحها عليه بحيث تساعده على التعبير الهادئ عما يشعر به وعلى إعلان موقفه بوضوح ومرونة من كل الأمور المطروحة في مجال العمل .

5- المرؤوس المقاوم للتغيير :

أنه المرؤوس الذى يحرص على الحفاظ على الوضع القائم كما هـو ويقـاوم أى محاولـة للتغير وهو ميال إلى التقليدية في نظرته إلى الأمور ويهوى التعلق بكل ما يمت بصلة إلى الماضى الذى يعتبره بمثابة صمام أمان فلا يجرؤ على تجاوزه ولا يحيد عنه .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المقاوم للتغير وفقاً للأسلوب التالى :

(أ) حـدد بدقـة الأسـباب التى تدعوه إلى مقاومة التغيير الذى تنوى إجراءه .

(ب) حدد مستوى الحدة التى يبديها في مقاومته للتغير المطلوب .

(جـ) اعتـبر مقاومـة مرؤوسك للتغير بمثابة إيجابية تدفعك إلى إجراء المـزيد من الدراسة للأمور المطلوب تغييرها فتأتى عملية التغيير أكثر موضوعية ونضجاً وبالتالى تحقق الفائدة القصوى منها .

(د) اشـرح لمرؤوسك قبل البدء بتطبيق التغيير .. تفاصل التغيير الذى تـنوى إجـراءه وفـند له أسبابه وابعاده لتكون الصورة عن التغيير المزمع مع تطبيقه واضحة وجلية .

(هـ) أشركه في التخطيط للتغير المطلوب لان من شأن ذلك إشعاره بان التغير يأتى منه وليس مفروضاً عليه .

(و) أعطه الوقت الكافى لدراسية التغير المطلوب والنتائج المترتبة عليه وذلك قبل أن تطلب منه تقبله أو حتى إبداء الرأى فيه .

6- المرؤوس المتملق :

أنه المرؤوس الذى يتصرف بأسلوب مداهن ويجهد في استرضاء من يعتــبره مسئولاً أو ذا سلطة عليه فهو يبالغ في المراعاة وفى إظهار الاحــترام الفــائق وفــى الإذعــان ولا يخاطر أبداً في التعبير عن معارضته أو حتى عن حقيقة ما يفكر به .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتملق وفقاً للأسلوب التالي :

(أ) أسع لمعرفة الدوافع الحقيقية لتملقه .. هل هى الصدمات التى تلقاها فــي الســابق من رؤسائه عندما كان يدلى صراحة برأيه أم أنها الغايات الرخيصة التى يسعى لبلوغها من خلا تصرفه هذا ؟

(ب) ابدأ بتشجيعه على إبداء الرأى في مواقف غير هامة لتساعده على اكتشاف حقيقة ان إبداء رأيه سوف لن يسيء أتليه أبداً بذلك تعوده على أن يكون أكثر شجاعة في المستقبل في مواقف أخرى أكثر أهمية .

(جـ) كرر أمام مرؤوسك ان حقه في التعبير عن رأيه مقدس خاصة أمام رئيسه أو من هو مسئول عنه

(د) اثن عليه في كل مرة يبدى فيها رأياً وكافئه بالترحيب برأيه قبل ان تعلن موافقتك أو عدم موافقتك على الرأى الذى تقدم به .

(هـ) افرض عليه عند مناقشة أى أمر معه أن يعطيك رأيه أو اقتراحه أو لا وذلك وقبل أن تعطيه أنت رأيك بذلك تحرمه من فرصة الاكتفاء فقط بالموافق على كل شيء تقوله .

(و) حاول تجنيبه قدر الإمكان الاحتكاك المباشر مع من يتمتعون بسلطة كبيرة في المؤسسة .

7- المرؤوس المناور :

انـــه المـــرؤوس الذى يتصف بعدم الأمانة كونه يخادع للحصول علـــى ما يريد ويبرع في جعل غيره يقومون بما يناسبه هو فبدلاً من أن يطلـــب مـــا يريد بشكل مباشر فانه يخطط للمواقف التى يجب ان يتخذها لتساعده على نيل مطالبه .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المناور وفق الأسلوب التالي :

(أ) أعلـــم أن مرؤوسك المناور قد يكون هكذا لانه اكتشف انه بخداعه يســـتطيع الحصول على ما يريد .. من هنا فان ممارسته هذا تزداد مع ازدياد تحقيقه للمكاسب من خلالها لذا عليك التصرف بحزم فور اكتشافك لممارساته هذه .

(ب) لا تســـتثن الاحتمال بأن مرؤوسك المناور قد لا يعى أبعاد أسلوبه ونتائجه السلبية وانه بدون مساعدتك على تغييره سوف يصبح هذا الأســـلوب نمـــط تعمل عادى يلجأ أتليه دون التفكير باتباع أسلوب بديل .

(جـ) انطلـــق فـــي معالجتك للمشكلة من إفهامه انك تعرفه حق المعرفة وانك اكتشفت حيلة المخادعة .

(د) اشـــر بوضوح إلي خدعة وواجه مباشرة بها فقد يكون ذلك بمثابة المداواة بالصدمة التى يحتاج إليها .

(هـ) واجهـــة بواقعة خداع حديثة العهد وأسأله عن الهدف الذى أمل في تحقيقه من خلالها .

8- المرؤوس الدفاعي :

انـــه المـــرؤوس الـــذى يعارض اى نقد توجهه أنليه وهو دائم الاستعداد للتغطية على عيوبه انه بارع في حماية نفسه من الملامة ويملك تفســيرا مقــبولاً ولو ظاهرياً لكل هفوة من جانبه وهكذا تجده باستمرار يأتيك بالحجج الفورية اذا ما واجهته بأمر يعيبه أو بخطأ ارتكبه .

يمكنك التعامل مع المرؤوس الدفاعي وفقاً للأسلوب التالى :

(أ) اسع لمعرفة الأسباب التى تدعوه إلى اتخاذ الموقف الدفاعى لتتمكن على ضوء ذلك من تحديد الأسلوب الذى عليك اتباعه معه

(ب) انـــتهز فرصــــة ارتكابه خطأ ما واطلب منه مساعدتك على تحليل السبب الحقيقى لحصوله .

(جـ) لا تقاوم التبرير الذى سيقدمه لك في معرض تحليله للخطأ بل أقبل به مبدئياً واسأله عما ينوى فعله لتفادى تكراره في المستقبل .

(د) احرص لدى طلبك منه أن يساعدك على تحليل سبب حصول الخطأ علـــى التأكيد انك تتوقع منه هو أن يغير الوضع .. بذلك يتضح له أن المسئولية ملقاه على عاتقه .

(هـ) تـــأكد من تكرار نفس عملية النقاش والتحليل السابقة الذكر في كل مـــرة يرتكــب فيها خطأ ما ولا تيأس إذا وجدت أن هذا الأسلوب يجعلـــه يكثف من أسلوبه الدفاعى إذ سوف يستسلم في نهاية الأمر ويقر بمسئوليته عن الخطأ .

(و) ابحث عما إذا كانت هناك ظروف في العمل تشجع دفاعه أو عما إذا كـــان يحقـــق المكاسب من جراء دفاعه فقد يكون تحت ضغط النقد الدائم الذى يوجه أنليه ينجح في تجنبه من خلال دفاعه .

9- المرؤوس المتنصل :

انـــه المرءوس الذى يرمى مسئولية أفعاله على غيره ولا يعترف أبـــداً بأدنى مسؤولية تجاه أى خطأ ارتكبه مهما كان بسيطاً فهو وبمجرد وقـــوع الخطـــأ يسخر كل جهده في محاولة التنصل منه وإيجاد من يلقى اللوم عليه بدلاً من أن يحاول تصحيح الخطأ .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتنصل وفقاً للأسلوب التالى :

(أ) اسع لتحديد الأسباب التى تجعله يتنصل من مسئولياته ويوجه اللوم إلى غيره في كل شاردة وواردة لتتمكن على ضوء ذلك من تحديد الأسلوب الذى عليك اتباعه معه .

(ب) تذكـــر أن أســـلوب التنصـــل قد ينتشر بسهولة ويتفشى في المنظمة بأكملها إذا لم تتصرف وتضع حداً له .

(ج) لا تسمح له بالتنصل من مسئولياته بل تقص الحقيقة واسع إلى حل المشكلة بناء على الحقائق التى تتكشف لك .

(د) لا تكـــتف عـــند تفويض المهام أتليه بشرح كيفية القيام بالعمل بل أشـــرح له أيضاً مسؤولياته المحددة تجاه هذا العمل واحرص على تذكـــيره بهـــذه المسئووليات من حين إلى آخر لتقلص عنده فرص ارتكابه الأخطاء واضطراره إلى إلقاء اللوم على الآخرين .

(هـ) نـــاقش الموضوع مع مرؤوسيك فربما أصبح أسلوب ملائمة الغير فعـــلاً غـــير إداري لديـــه يمارسه عن غير قصد ودون أن يدرك المشاكل التى تنجم عن هكذا أسلوب .

(و) أوضح له أن ما يفعله هو ببساطة تحميل غيره مسئوليه خطئه .

10- المرؤوس المتعصب :

أنـــه المـــرؤوس الـــذى امتلأ رأسه بآراء وتوقعات مسبقة بحيث أصبحت هذه الآراء والتوقعات مبادئ وقواعد تتحكم في طبيعة تعامله مع الأشخاص والأحداث وبالتالى فانه يتصرف دائماً من منطلق آرائه المسبقة غـــير المنطقـــية وغير المبررة التى تتحكم في منحنى تصرفاته وأسلوب تعامله مع الآخرين .

ويمكنك التعامل مع المرؤوس المتعصب وفق الأسلوب التالى :

(أ) أســـع لمعرفة الأسباب التى تدفعه إلى التعصب لتتمكن على ضوء ذلك من تحديد الأسلوب الذى عليك اتباعه معه .

(ب) أظهـــر له المـــزيد مـــن الاحترام والتقدير لآرائه اذا تبين لك أن تعصـــبه موجه ضدك طالباً منه أن يظهر لك ولآرائك نفس القدر من الاحترام بتعاونه معك ومساعدتك .

(ج) ناقش معه المشكلة بكثير من الصبر إذا ما استنتجت ان تحامله عليك نـــاجم عـــن انـــه أكبر منك سناً وانه بالتالى أحق منك بالوظيفة التى تشغلها .

(د) حاول تفهم مشاعره في هذا الصدد وافهمه أن آخر شيء تريده هو أن تخاصمه أو تعاديه وانك على العكس تعول كثيراً على مساعدته لك وتعاونه معك .

(هـ) لا تتوقع منه أن يغير موقفه اذا لم يستطع إعطاء اى مبرر منطقى له إذ أنه قد يلين بعض الشيء لكنه لا يتغير بشكل أساسي .

(و) كـــن حازماً في الوقت ذاته وأفهمه تماماً الأضرار التى قد تترتب علـــى إصراره على مبادئه الخاطئة واوضح له المعايير التى عليه التزامها والتى لا يمكن التساهل في صددها .

11- المرؤوس المتسرع :

أنـــه المرؤوس الذى يقوم بعمله كيفما اتفق والذي يتصف أسلوبه بعـــدم الانتباه والعجلة ونتيجة لذلك فان عمله يكون دائماً مشوباً بالأخطاء وغـــير مـــتطابق مـــع المعايير الموضوعة وهو بدلاً من أن ينزعج من أخطائـــه عندما يكتشفها يتصرف بلا مبالاة تجاهها وكأنها أمر غير هام كما أنه ونتيجة لثقته المطلقة بقدراته فهو لا يهتم بتفاصيل العمل وشروط جودته إذ يعتبرها أموراً رتيبة ومملة .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتسرع وفق الأسلوب التالى :

(أ) فتش عن الأسباب التى تدفعه إلى أن يكون متسرعاً في الأعمال التى يقوم بها بذلك تتمكن من تحديد الأسلوب الأنسب الذى عليك اتباعه لمعالجة مشكلة تسرعه .

(ب) تقـــص مـــا إذا كان أسلوبه ناجماً عن مشكلة يعانى منها تجعل من الصـــعب عليه أن يقدم عملاً منظماً وخالياً من الأخطاء على الرغم من أنه يتصف بالذكاء والأمانة .

(ج) أفهمـــه أنـــه يخسر الكثير من جراء التسرع الذى يفقده القدرة على الاستفادة من قدراته وخبراته .

(د) تذكـــر انـــك إذا تركـــته يعمـــل علـــى هواه فانه سوف يستمر في الافتراض ان تسرعه مقبول ويتجنب تحمل مسؤولية جودة عمله .

(هـ) استفد من الناحية الإيجابية في أسلوبه وهى أنه يصبح مبدعاً وخلاقاً عندما لا يكون مقيداً بضرورة الانتباه إلى التفاصيل .

(و) كلفـــه بأعمال يستخدم فيها قدرته على الإبداع ويكون غيره مسئولاً عن صقل ما ينجزه ..

12- المرؤوس الفوضوي :

أنـــه المـــرؤوس الـــذى لا يحسن إدارة أعماله ويعجز عن القيام بمهامـــه حسب أهميتها وأولويتها ويفتقر إلى التنظيم في أى عمل يقوم به لذلك تجده دائماً مثقلاً بأعباء المهام المتراكمة يتميز المرؤوس الفوضوي بأنـــه لا يضع الأشياء في مكانها ويخلط الأمور بعضها ببعض ولا يهتم بترتيـــب مكتبه أو أدوات عمله وهو اذا ما لفت نظره إلى فوضويته فانه يدعى انه على الرغم من أسلوبه الذى يبدو لك فوضوياً إلا أنه قادر على الإلمام بكافة تفاصيل العمل .

يمكنك التعامل مع المرؤوس الفوضوى وفق الأسلوب التالى :

(أ) حاول تحديد الأسباب التى تجعله فوضوياً لترى ما اذا كنت تستطيع معالجة فوضويته .

(ب) تذكر أن الشخص الفوضوى ليس مستعداً لبذل الجهد التلقائى لتغير أسلوبه لذا عليك أنت أن تجبره على ذلك .

(جـ) حاول معرفة ما إذا كان نظام أو أسلوب العمل يسمح له بالفوضى أو يشجعه عليها .

(د) صـــارحه بـــأنك غير راض عن الفوضى التى تحيط به في المكان الـــذى يعمـــل فـــيه وبان مكان العمل غير المنظم هو مؤشر لعدم الفعالية في العمل .

(هـ) ضـــع أمامـــه المشـــاكل التى يتسبب بها أسلوبه الفوضوى وحملة مسؤولية هذه المشاكل .

(و) شجعه على إبقاء مكتبه مرتباً وأوراقه منظمة وذلك بأن تكون أنت مثالاً له في الترتيب والتنظيم .

13- المرؤوس المرتبك:

أنه المرؤوس الذى يحفل سجله بالحوادث والأخطاء غير المتعمدة فهو لا يمتلك الحدس أو الحاسة التى تحذره من الوقوع في المتطلبات بل هو كالمغناطيس يجذب الحوادث والأخطاء أتليه لدرجة أن حادث أو خطأ يتم إبلاغك عن وقوعه لا تستطيع إلا أن تربطه تلقائيا بهذا المرؤوس .

يمكنك التعامل مع مرؤوسك المرتبك وفق الأسلوب التالي :

(أ) ناقش معه الأمر وتقلص رأيه بأسباب ارتباكه فقد تجد في ذلك مفتاح الحل .

(ب) ادخل التعديلات اللازمة على تقنية العمل إذا ما تبين لك أنها السبب في ارتباكه وبالتالي في كثرة ارتكابه الأخطاء .

(ج) تأكد من كفاعته المهنية ووفرله فرص تعزيز هذه الكفاءة .

(د) تأكد من أنك تضع بين يديه كافة المعلومات والإرشادات اللازمة لأى عمل تكلفه به .

(هـ) تأكد من أنه يجد لذة في عمله ولا يشعر بالملل والضجر من جرائه.

(و) أشرح له أهمية وظيفته وارتباطها بسير عمل المنظمة وكيف أن أي خطأ قد يرتكبه يمكن أن يؤثر سلباً في مسيرة العمل ويعرقلها .

14- المرؤوس المعرقل :

أنـــه المـــرؤوس الذى يقف عائقاً في وجه تقدم العمل وذلك بعدم إنجـــازه المهـــام المطلوبـــة منه في الوقت المقرر لذلك ووفقاً للأصول والقواعـــد وأســـاليب العمـــل المتبعة وهو بذلك يؤدى إلى تعطيل أعمال زملائـــه الأخرى بانتظار سير العمل مجدداً ويتصف المرؤوس المعرقل بمـــيله إلى التلهى بأمور غير هامة وغير أساسية وبافتقاره إلى التدريب الكافي والى القدرة على اتخاذ القرار .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المعرقل وفق الأسلوب التالى :

(أ) ابحـــث عمـــا إذا كانـــت تصـــرفاته المعرقلة ناجمة عن خلل في إجراءات وأساليب العمل المتبعة أو عن عادة متأصلة لديه .

(ب) اعمـــد إلى إجراء التغييرات اللازمة على إجراءات وأساليب العمل إذا كنت تظن أنها هى السبب .

(جـ) تأكد من أن مرؤوسك ملم بكل تفاصيل العمل وأساليبه .

(د) اشـــرح له كيف يجب ان يقوم بمهامه ودعه بعد ذلك يقوم بها تحت إشرافك المباشر لفترة من الزمن وذلك حتى تتأكد من سلامة أدائه .

(هـ) ركز معه على تطوير تقنية عمل تمكنه من إنجاز المهام الموكلة أليه من دون اى عراقيل .

(و) أوضح له كيف أن عمله مترابط مع عمل غيره في المنظمة وبذلك تســـاعده علـــى إدراك الآثار السلبية التى يخلفها أسلوبه على أداء الآخرين وإنتاجيتهم .

15- المرؤوس المضيع للوقت :

أنـــه المرؤوس الذى لا يظهر التزاماً جدياً بعمله ولا يكلف نفسه عـــناء مراجعة وتقييم أدائه فهو يتصرف بأسلوب غير مثمر وبدلاً من أن يصرف وقته ويركز جهده على العمل المكلف القيام به يضيع وقته ووقت زملائه ويركز اهتمامه على قضايا أخرى خارج نطاق عمله .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المضيع للوقت وفق الأسلوب التالي :

(أ) اطلـــب مـــنه تنفيذ الأعمال المطلوب إنجازها فوراً دون إعطائه أى مهلـــة زمنية لبدء العمل أو التحضير له بحيث لا تفسح له المجال لإضاعة الوقت .

(ب) دعـــه يعمل ضمن فريق عمل نشط وجدى الأمر الذى يجعله ينهمك في العمل ليماشى زملاءه في الفريق .

(جـ) أفهمـــه أنه في مكان عمل الأمر الذى يفرض عليه أن يختصر ما أمكن من مكالماته الهاتفية الخاصة ويؤجل شئونه الخاصة إلى ما بعد انتهائه من عمله .. وقل له انك لن تسمح له بأكثر من مكالمتين هاتفيتين خاصيتين في اليوم ..لا يتعدى كل منها دقائق معدودة .

(د) اقـــترح عليه أن يفهم أصحابه وأقاربه أن سياسة المؤسسة لا تسمح بالمكالمات الهاتفية الخاصية إلا في حالات الضرورة القصوى .

(هـ) اطلـــب مـــنه الكف عن التكلم مع زملائه وإضاعة وقته وأوقاتهم وبالتالى الحيلولة دون إنجازه وإنجازهم للأعمال المطلوبة منه ومنهم

(و) نـــبه زملاءه إلى ضرورة عدم التجاوب معه لدى محاولته إضاعة الوقت معهم .

16- المرؤوس الثرثار:

انـــه المرؤوس الذى يتفوه بشكل دائم بكلام فارغ وفى غير مكانه أو بتعلـيقات لا معنى لها ولا فائدة ولا تتناسب مع الظروف الذى يطلقها فـيه انـــه يتفه القضايا الجدية التى يجب التعامل معها بكثير من الحرص والجد وغالباً ما يتسبب في إزعاج وإغاظة زملائه وإضاعة وقتهم ،

يمكنك التعامل مع المرؤوس الثرثار وفق الأسلوب التالي :

(أ) حاول معرفة الأسباب التى تدفعه إلى الثرثرة والكلام الفارغ.

(ب) تحمـــل ثرثرته إذا كانت محدودة وإذا تبين لك أنها تساهم في إلقاء الضوء على الجوانب الهزلية من الأمور وتساعد على التخفيف من الأجـــواء المشحونة وخفق توازن في النظر إلى الأمور أو القضايا موضوع البحث

(جـ) حـــاول الاستفادة من ثرثرته إذا كان الظرف يسمح بذلك واجعلها بمثابة حافز على العمل بحيث تساهم في تشجيع البعض على إطلاق آراء مفيدة وخلاقة كانت ستبقى كامنة نتيجة الخجل أو التحفظ .

(د) جنــبه الظـــروف والمواقـــف التى تشجع صفته وتسمح له بإطلاق العنان لثرثرته وتفاهاته .

(هـ) أشـــغله كل الوقت حتى لا تعطيه الفرصة ليشعر بالملل فيلجأ إلى أسلوب الثرثرة للتغلب على ملله .

(و) كلفـــه إذا كنـــت تعقـــد اجتماعاً في حضوره بمهمة تدوين محضر الاجـــتماع بحيـــث تبقيه منشغلاً ومنغمساً فيها فتشغله عن الثرثرة واطلاق التعليقات والملاحظات السخيفة .

17- المرؤوس المروج للإشاعات :

أنــــه المــــرؤوس الــــذي يضــــيع وقته في الأقاويل والأحاديث المغرضة الهادفة إلى إشاعة البلبلة وزرع الفتنة وعلى الرغم من أن كلامــــه غــــير منطقي وغير هام إلا أنه يلقى في أغلب الأحيان آذاناً صاغية ويلجأ مروج الإشاعات إلى المبالغة وتضخيم الأمور وإضافة الكثير من خياله إلي الحقيقة. هادفاً من وراء ذلك إلى جعل اشاعاته أكثر إثارة وبالتالي أكثر إساءة إلى سمعة الأشخاص الذين تطالبهم .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المروج للإشاعات وفق الأسلوب التالي :

(أ) حاول أن تتعرف على الأسباب الحقيقية التى تقف وراء رغبته الدائمة في ترويج الإشاعات .. وذلك للتأكد مما إذا كانت أسباباً طارئــــة يمكــــن معالجــــتها أو أسباباً متجذرة فيه يصعب إيجاد الحلول لها.

(ب) اقنع مرؤوسك بأن تصرفه هذا ضار وليس كما يعتقد بأنه مجرد ثرثرة غير مؤذية وافهمه أن عليه التخلي عنه .

(جـ) اعــــتمد فــــي محاولتك إقناعه أن تصرفه يضيع الكثير من الوقت الثميــــن الذى عليه أن يصرفه في عمله الأمر الذى يؤثر سلبياً في أداء المنظمة نظراً إلى أهمية عمله بالنسبة إليها .

(د) اشــرح له قواعــد تنفيذ الأعمال المطلوبة منه ومعايير أدائها وذلــك فــي حــال لاحظت أن عدم فهمه لما هو مطلوب منه وبالتالي عدم تمكنه من القيام به هو السبب غير المباشر الذى جعله يتوجه إلى ترويج الإشاعات كتعويض عن ذلك .

(و) ابــذل جهدك لعدم اطلاعه مسبقاً على أى أخبار أو معلومات حساسة ودقيقة تتعلق بالعمل وقد يكون من الضروري جداً إبقاء الأخــبار(الجيدة منها بنوع خاص) بعيدة عن مسمعه حتى لا يــؤدى أســلوبه في المبالغة وتضخيم الأمور إلى رفع توقعات مرءوسيك إلى الحد الذى يصابون فيه بخيبة أمل عندما يطلعون على هذه الأخبار .

18- المرؤوس المتمارض :

ـــه المرؤوس الذى اعتاد من وقت إلى اخر على عدم الحضور إلـــى مركـــر عمله متذرعاً بسبب مشروع هو المرض وهو بذلك يسيء اســتخدام امتياز الإجازة المرضية الممنوح إلى العاملين في المنظمة وقد يكون من الصعب في بداية الأمر التمييز بين حالة المرض الحقيقية وحالة التمارض التى تصبح مع تفاقمها مشكلة فعلية تواجه المنظمة

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتمارض وفق الأسلوب التالي :

(أ) تقـــص الأســـباب الحقيقية الكامنة وراء تمارضه وذلك بهدف تحديد أسلوب المعالجة .

(ب) قم في كل مرة يتغيب فيها عن العمل بداعى المرض بالاتصال به فـــي منزله للاطمئنان عليه وقل له انك وجميع زملائه تتمنون له الشـــفاء العـــاجل فقد يؤثر فيه هذا الأسلوب الإيجابي ويثنيه عن ادعاء المرض مرة أخرى فيما لو كان يدعى المرض فعلاً .

(ج) واجهة بعدد أيام تغيبه الفعلية وبواقع أن أيام تغيبه هذه غير مبررة

(د) أوضح له أهمية عمله والمشاكل التى يلقها تغيبه المتكرر عن العمل

(هـ) حـــثه علـــى إبداء اهتمام أكبر بعمله والفت انتباهه إلى الفائدة التى يجنبها من مثابرته على عمله .

(و) اجعلـــه يعمـــل ضـــمن فريق عمل بحيث يؤدى تغيبه المتكرر إلى حـــراجه تجـــاه ســـائر أعضاء الفريق الذين يواظبون على العمل باستمرار .

19- المرؤوس الكسول :

أنه المرؤوس الذى لو ترك على هواه لما قام إلا بأقل قدر ممكن مـــن العمـــل انه يلجأ إلى أسلوبه هذا كوسيلة للتأكد من انه لن يترك لك فرصـــة لتكلـــيفه بمهـــام لا يرغب في القيام بها وغالباً ما ينجح في ذلك وعلى الرغم من أنه قادر تماماً على العمل وتحمل المسئولية إلا أنه غير مستعد لذلك ويهرب من أي مسئولية قد تسند أتليه .

يمكنك التعامل مع المرؤوس الكسول وفق الأسلوب التالى :

(أ) راجع علاقتك به واستفسر عن علاقته بباقي زملائه فقد يكون سبب كسله عدم التآلف والانسجام مع من يعمل معهم .

(ب) تذكر أنه قد لا يكون كسولاً بطبيعته بل هو يتعمد ذلك لانه يدرك مـــن خلال التجربة أن تأخره في إنجاز المهام يعنى تكليفه بالقليل منها لذا لا تعطيه فرصة لتحقيق هذا الهدف .

(جـ) تعامل معه على أساس أن كسله وتلكؤه يعنيان انه لا يريد أن يقوم بالمهام المكلف بها .

(د) الجـــأ إلـــى امـــتحان مقدار حيثيات كسله .. كأن تكلفه مثلاً بالقيام بإحدى المهام التى تعرف انه يفضلها ثم قارن بين سرعته في إنجاز هذه المهمة والوقت الذى يستغرقه إنجاز مهمة أخرى .

(هـ) الجـــأ إلى مكافأته على عمله وليس على حضوره إلى العمل إذ أن اتباع نظام ربط المكافأة بالأداء قد ينجح في حث المرؤوس الكسول على زيادة إنتاجيته .

(و) شجعه على سرعة الإنجاز واتبع معه نظام عمل جديد بحيث تسمح له بالقيام بعمل يستهويه وذلك في كل مرة ينجز فيها أحد الأعمال التى لا يتحمس عادة للقيام بها بذلك تضع حداً لتقاعسه من خلال المكافأة المشروطة .

20- المرؤوس المتراخي :

أنـــه المرؤوس الذي لا يبذل أي جهد يذكر في عمله أنه لا يلتزم بـــالقواعد والإجـــراءات التى تضبط سير العمل ويتصرف بأسلوب غير مـــبال ويـــبدأ بالتغيب والتأخير عن عمله من الممكن وصفه بالتهرب من عمله ومسئولياته نتيجة وضع خاص يمر به مثل اقتراب موعد تقاعده من العمـــل أو إعطائـــه إنذاراً أو مهلة لصرفه من العمل أو بسبب انخفاض معنوياته وإصابته بالإحباط نتيجة مشكلة واجهته .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المتراخي وفقاً للأسلوب الآتى :-

(أ) حـــدد بدقة الأسباب التى تدفعه إلى التراخي لتتمكن على ضوء ذلك من تحديد كيفية تصرفك معه .

(ب) فكـــر فـــي الأســـاليب التى تشجع مرؤوسك المتراخي على تجديد اهتمامه بعمله خاصة إذا كنت ترغب في بقائه في المنظمة .

(جـ) أوكـــل أتلـــيه الاهتمام بأحد المشاريع الخاصة أو إجراء تحقيقات محددة حول قضايا تدخل ضمن نطاق خبرته .

(د) ســـلمه مســـئولية تدريب ومراقبة من هم أقل منه خبرة فتعزز لديه الشعور بأن المنظمة لازالت بحاجة إلى جهوده .

(هـ) أقنعه إذا كنت تدرك أنه لن يبقى طويلاً في العمل أنه من المفيد له أن يهتم بالحاضر وليس فقط بالمستقبل الذى اتخذ قراره مذكراً إياه بحقيقة أن لا أحد يضمن ما قد يكون غده .

(و) تذكر أن مرؤوسك هذا هو مصدر ثمين للخبرة والكفاءة لذلك أعمد إلى أخذ رأيه في العيد من الأمور لأنه يشعر بالتحرر من القيود نتيجة مغادرته المرتقبة للعمل بالأمر الذى يجعله في قمة الصدق والصراحة عندما يبدى رأيه .

21- المرؤوس المماطل :

أنــه المــرؤوس الــذى يؤجل القيام بعمله حتى اللحظة الأخيرة وأحياناً قد يتمادى في التأجيل ويتخلف عن إيجاز العمل في المهلة الزمنية المحــددة له أنــه ليس بالضرورة كسولاً بل يشغل نفسه بأى عمل حتى يتجنب البدء بالعمل الأساسي المكلف به وغالباً ما تكون هذه الأعمال التى ينشــغل بهــا ســهلة وغير هامة بالمقارنة بالعمل المؤجل أنه يعمل على أساس مبدأ الحاجة أم الاختراع مدعياً أن نوعية عمله تكون أفضل بكثير إذا ما ترك أمر إنجازه إلى آخر لحظة ومبررا ذلك بأن الإحساس بضغط ضيق الوقت يشكل حافزاً له على حسن الأداء .

يمكنك التعامل مع المرؤوس المماطل وفق الأسلوب التالى :

(أ) تكلم معه لافتاً نظره الى خطأ أسلوب المماطلة الذى يتبعه وانعكاسه السلبي على أداء المنظمة .

(ب) اطلــب منه العمل فوراً على إنجاز العمل المطلوب منه مهماً كان الوقت الذى يستغرقه قليلاً ومهما كان هناك متسع من الوقت !

(جـ) نــبهه إلــى هشاشة قناعته بأن عمله يكون أفضل عندما يترك أمر إنجازه لآخر لحظة .

(د) تجنــب لفترة من الزمن تكليفه بالمهام الصعبة .. بانتظار ان يتمكن من التخلص من عادته هذه .

(هـ) احــرص عــندما تضع له مهلة لإنهاء العمل أن تؤكد له أنها غير قابلة التغير .

(و) حاول أن لا تكون المهلة التى تعطيها لإنجاز عمل ما بعيدة حتى لا تعطيه وقتاً طويلاً لمماطلة .

22- المرؤوس اللامبالى :

انـــه المرؤوس الذى لا يظهر أى حماس ليس فقط تجاه عمله بل أيضـــاً أى قضايا أخرى تعتبر بشكل عام مشوقة وجديرة بالاهتمام ويتسم المـــرؤوس اللامبالى بالجمود وعدم الفعالية وتبدو عليه ظواهر الملل من عملـــه كمـــا أنـــه غالباً ما يترك لغيره أمر أخذ المبادرة أو اتخاذ القرار والتصرف .

يمكنك التعامل مع المرؤوس اللاممبالى وفق الأسلوب التالى :

(أ) ناقش الأمر معه وحاول إقناعه بتغير نظرته إلى عمله وإبداء اهتمام أكبر منه .

(ب) الفـــت نظـــره إلى الآثار السلبية التي تتركها لا مبالاته على عمله وعلى علاقته بالآخرين .

(جـ) لا تقبل بادعائه أنه بأسلوبه هذا يريد أن يظهر تجوداً وحياداً وليس عدم اهتمام .

(د) حملـــه المســـئوليات واجعـــل عمله في موقع يضطر فيه إلى القيام بـــالخطوة الأولـــى وأبعـــده عن المواقف التى تمكنه من الاختماء بالآخرين وتركهم يأخذون المبادرة .

(هـ) كلفـــه بالمهام المتطلبة التى تجبره على وضع كل اهتمامه وحماسه بحيث يجد أن لا خيار لديه سوى الانهماك فيها .

(و) أسند أليه باستمرار مهام ومسئوليات عملية ومشوقة لتجبره على الـــتخلى عـــن عدم مبالاته ولتريه كيف أن الاهتمام بالعمل وإبداء الحمـــاس تجـــاه تجربة جيدة ومثيرة وليست متعبة ومملة كما كان يتصور .

23- المرؤوس الشارد :

أنـــه المرؤوس الذى يبدو لك بليداً غير منتبه في معظم الوقت فهو يغـرق فــي أحلام يقظته ويطلق العنان لخياله غير المجدي بحيث يصـــبح هـــو في عالم وعمله في عالم آخر علماً بأن ذلك يمكن أن يحصـــل أثناء عمله داخل المنظمة أو أثناء اجتماعه بأى من عملاء المنظمة أو مورديها وليس بالضرورة أن يكون الخطأ منه دائماً ففى أحـيان كثـيرة تكمن المشكلة في نوع العمل المكلف به والرى قد يكون مملاً والياً .

يمكنك التعامل مع المرؤوس الشارد وفق الأسلوب التالى :

(أ) ادرس الأســباب التى تجعله شارداً لتتمكن من تحديد الأسلوب الذى عليك اتباعه معه لمعالجة حالته هذه .

(ب) حــاول أن تساعده على معالجة المشاكل الخاصة أو العائلية التى تواجهــه خــارج العمـــل إذا كانت هذه المشاكل هى التى تسبب له حالات الشرود .

(ج) اســمع قــدر اســتطاعتك وضمن ما هو متاح وممكن لان تعالج المشاكل المادية التى قد يواجهها والتى تجعله يشرد أثناء العمل .

(د) اعــد النظر في إجراءات العمل المتبعة وذلك بهدف إلغاء أى معالم للروتين فيها .

(هـ) ادرس محـــيط عمله وحاول إدخال التعديلات اللازمة عليه إذا تبين لك أن ذلك ضرورى .

(و) اهتم بتصميم مكان العمل ونوع في ألوان المكاتب ومساحات العمل بذلك تزيل أى رتابة في محيط العمل يمكن أن تدفعه إلى الشرود .

ثالثاً التعامل مع الزملاء

الزملاء ليسوا صنفاً واحداً لا يتغير ولا هم نمط جامد يتلون إنما هم ألوان وأنمـــاط وأنواع ولكل واحد منهم أسلوبه الخاص وفيما يلى بعض أنماط الزملاء [1] :

1- المتجاوب :

وهو الذى يدعى أن عنده تجربه وخبرة طويلة .

2- المتسائل :

هو الذى يوجه الأسئلة الكثيرة بطريقة ملتوية وخبيثة مع التركيز على الأسئلة التى تتناول أمور هامشية جزئية .

3- المتسلق :

وهو الذى يحاول التسلق إلى القيادات العليا والوصول إلى متخذى القرار ثم يقيم علاقات اجتماعية متميزة تمكنه التآمر على زملائه .

4- المعمم :

وهـــو الـــذى يجعـــل الحادثة الفردية ظاهرة عامة حيث يضخم الأخطاء الصغيرة والقليلة ويوهم الآخرين بأنك فاشل .

5- الثرثار :

وهـــو الذى يكثر الكلام والحوار والتعليق دون أن يترك للآخرين فرصة للحديث وانما يفرض رأيه عن طريق الثرثرة .

6- الملتقط :

وهو الذى يحسن الاستماع إليك ويحاول التقاط بعض الكلمات أو العبارات ليستخدمها في الإساءة إليك .

---

[1] د. على حمادى ، مقاومة المقاومة ، دار بن حزم ، بيروت 1999 صفحات متفرقة .

7- المركب :

وهو الذى يحاول الاستفادة من جميع الكلمات والعبارات والآراء والمواقف ويركبها بعضها على بعض ليثبت فشلك .

8- المسوف :

وهـــو الـــذى ربما يمدحك ويثنى عليك ويزعم أنه من أصدقائك المقربين ولكنه يعقب أن هذا الزمن ليس زمانك وانه يجب الانتظار .. انه في الحقيقة يؤخر ويماطل ويسوف حتى يتمكن من القضاء عليك تماماً .

9- الثعلب :

وهـــو الذى يتلاعب على كل الحبال ويتآمر بخبث ودهاء ويتلون مع كل حال ويتعامل بعدة وجوه ويظهر غير ما يبطن .

10- المشاجر :

وهـــو الـــذى يمـــيل إلى المشاجرة والعراك والصراخ والسباب والشتائم وربما إلى الضرب .

11- المنسحب :

وهـــو الـــذى يعبر عن رفضه لك ولأسلوبك بالخروج من المكان الذى أنت فيه مما يسبب توترا لدى الآخرين .

12- العقرب :

وهـــو الذي يلدغ مباشرة ويهاجمك ويطعنك بالليل والنهار ويشوه صورتك عند الجميع .

13- المساوم :

وهو من يساومك على كل عمل أو خدمة يؤديها لك ولديه استعداد فطرى للتنازل عنك مقابل أى ثمن يدفع له .

14- التآمرى :

وهـــو مـــن يتآمر عليك وشعاره في الحياة إذا لم تكن ذئباً أكلتك الذئاب .

15- الذاتي :

وهو الذى لا يفكر إلا في ذاته وهو لا يريد إلا مصلحته الشخصية فهو في كل تعامله معك لا يسعى إلا إلى تحقيق مصالحه فقط .

والآن وبعـــد أن عرضنا لبعض أنماط الزملاء فان المطلوب منك مراعاة الآتي عند التعامل معهم :

1- اتق الشبهات .

2- تجلد وكن ذا نفس طويل.

3- تجاه من يبادرك العداء .

4- احذر سوء الظن .

5- اغلق الباب الذى يأتيك منه الريح .

6- وأن مكروا فامكر بهم

7- احذر من نميمة الغير .

8- أوجد عدواً ثالثاً أو الفت النظر أتليه .

9- عارض ثم أيد .

10- دع الآخرين ينقذون ماء الوجه .

11- دع القدر يخرج بخاره

12- دع الحقائق تتكلم .

13- جرب طريقة الإجابة بنعم .

14- أشعر الزميل بأهميته.

15- تلون واحرص على مراعاة الأذواق .

16- ضع أعصابك في ثلاجة .

17- احــرص علـــى تنمية مهارات الاتصال الفعال بينك وبين زملائك وتنبه لمعوقات الاتصال التى تفسد العلاقة بينك وبين زملائك .

18- احــرص على اكتساب خبرات الزملاء وتعلم منهم ولا تبخل عليهم أيضاً بخبراتك .

19- عــند إجــراء المناقشـــات مع الزملاء في أمر ما من أمور العمل أحــرص علـــى آن تكــون متعاوناً مقتنعاً فالمشاركة في المناقشات ليســت صراعاً أو نزاعاً بين فريقين فيجب عليك أن تكون مستعداً للمناقشـــة عــن طــريق ما جمعته من معلومات خاصة بموضوع المناقشـــة ، وكذلك إعطاء الاهتمام الكافى بموضوع المناقشة الذى سيساعدك على إجراء حوار إيجابي بناء .

20- حــرص علـــى أن تكــون مســتمعاً جيدتاً لزملائك في حواراتهم ومناقشاتهم .

21- احرص عى إظهار جانب التعاون والمساعدة لزملائك حتى تضمن لعملــك المرونة والبعد عن المعوقات ولا تنسى أبداً تعمل من خلال جماعة وعملك هو حلقة من سلسلة حلقات متكاملة قائمة على عملك وأعمال زملائك لتحقيق أهداه تصبو إليها المنشأة .

رابعاً التعامل مع الأعداء[1] :

هــناك من يؤكد أن في الإمكان رؤية أشياء إيجابية في أي وقت مهمــاً بــداً بالغ المرارة . وهناك من ينتفض من حدة الألم وهو يصرخ قــائلاً : الأعــداء يحاصرونني ، ولا أفهم لماذا يوجهون إلى أسهم العداء وأنا لم أفعل شيئاً لإيذائهم ..

ويــرد أنصـــار الموقــف الأول بابتسامة واثقة قائلين : لماذا لا تســعد ؟ ، إنــك قــد حققت نجاحات دفعت الآخرين للمحاولة للنيل منك بالعداء أو الحسد ، ولماذا لا تفرح انك لست في مكانهم ؟ ..

والحقــيقة أن الأمــر يتعدى حدود الفرح أو الحزن من الأعداء ، فلابد من تحليل الأمر بعمق للوصول إلى أفضل منهج للتعامل مع الأعداء أو لتقليص العداوات إلى أقل درجة ممكنة .

وتؤكد الأبحاث النفسية أن العداء بين الناس ينشأ لعدة أسباب لعل أكثرها شــيوعاً تعارض المصالح سواء كانت مادية أو معنوية واختلاف المبادئ والأخلاق وأساليب الحياة .

وأول خطــوة فــي المواجهة هو أن نعترف بالواقع وأن وجود أعــداء لا يعنى أننا فشلنا في اكتساب محبتهم وودهم ، بل يعنى أن هذا شــئ طبيعى فلم يوجد ولن يوجد إنسان في الكون حظى بمحبة الجميع ولم يستثن من ذلك الأنبياء ، فما بالنا بسائر البشر ونحن منهم . لذا فلا داعــى للإحســاس بالذنب إذا ما ظهر لنا أعداء مادمنا قد تأكدنا بصدق

---

[1] نجلاء محفوظ – أسرار النجاح والسعادة – دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع – القاهرة ص81 وما بعدها .

واماتــــة أننا لم نستفزهم بتصرفات واقوال جعلتهم يختارون ان يصبحو اعدائنا .

وفى ذلك يقول ديل كارنيجى عالم النفس الأمريكى الشهير إن هناك من يصنعون أعدائهم بطرق مختلفة منها على سبيل المثال ·

- إذا قلــت لرجل إنه مخطئ ، فهل تريد أن يقرك على ذلك ؟ أبداً فــإنك قــد ســددت إلى ذكائه وحكمته وكبريائه واعتباره ضربة مباشـــرة ، ولكنها لن تجعله يحيد عن رأيه ، نعم في استطاعتك أن تغرقه في بحر من منطق (أفلاطون) أو (كانط) ولكنك لن تغير من رأيه شيئاً مادمت قد جرحت كبريائه
- لا تبدأ حديثاً قط بقولك لمحدثك : (سأثبت لك هذا أو ذاك) فان هــذا القول يعدل قولك : (أنني أذكى واقدر منك . وسألقى عليك درساً لألغى ما يدور بذهنك) هذا تحد يستثير العناد ويحفر على النضال حتى قبل أن تبدأ حديثك ! إذا كنت ستثبت شيئاً فلا تقل له ذلك سلفاً ، بل اثبته في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر أحد بأنك فعلته .
- كن أحكم الناس إذا استطعت ولكن لا تقل للناس ذلك !
- إذا قال متحدث شيئاً وظننته أخطأ ، وقد تجرم بأنه أخطأ ، أليس من الأفضل ، أن تقول له (أنني أرى رأياً آخر ولكننى قد أكون مخطئاً ، فكثيراً ما أخطئ ، فإذا كنت مخطئاً فأي أحب أن تصحح لى خطئي ، فدعنا نختبر الحقائق .
- لا أحـــد يستطيع أن يعترض على قولك (قد أكون مخطئاً ، وثق أنـــك لن تقع في المشكلات ما دمت ، تسلم بأنك قد تكون مخطئاً فهـــذا كفـــيل بأن يوقف كل جدال ويبث في محدثك روح العدل

والإنصــــاف ، فحـــاول أن تتخذ الموقف نفسه الذى اتخذته ويسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً .

- قد نغير أحياناً ما بأنفسنا دون صعوبة أو غضاضة ، ولكننا متى أدلينا برأي فقيل لنا أننا مخطئون ، تمسكنا به ، ولم نتزحزح عنه قـيد شعرة ، والسهولة التى تكون بها آرائنا وعقائدنا ، في مبدأ الأمر تدعو حقا إلى الدهشة ،ولكننا لا نلبث حتى نمتلى إيمانا بها وتعصبا لها ،حتى ليستعصى على امرئ أن يسلبنا إياها ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتها في كفة واحدة .
- قال لنكولن : (لا يوجد الرجل الذى يتطلع إلى تحقيق مثله العليا زمـــنا يــنفقة في الجدال من غير طائل أنة لا يقوى على احتمال الشــدائد بدليل فقده السيطرة على نفسة !سلم بالأشياء الهامة التى تكـــون حجك فيها مساوية لحجج محدثك ،وسلم بالأشياء التافهة ولـــو كانت لمحدثك كل الحجج ،فان نخلى الطريق للكلب العقور خشـــية أن يعضـــنا من ان نقتلة بعد أن بعقرنا ،فان قتلة في هذه الحال لن يفيد في علاج عضته شيئا !
- افضل انتقام !!

ويجـــب أن نـــتذكر دائمـــا أن الـــنفس البشـــرية عموما يتخللها عدة تناقضات ، فهى يمكن أن تحب و تكرة في الوقت نفسة ، تحب لأنها تستفيد ،و تكره لأنها تحقد على التفوق ،كيف يشكو إنسان من رئيسة الذى لا يتعرف بنبوغه ،و زملائه الذين يتآمرون علية ؟ كيف ينتظر مـــن هـــؤلاء الـــناس الذين تتفاعل داخلهم جميع الصراعات النفسية ودائماً تظهر نتيجة التفاعلات إما بالخير واما بالشر ؟

لا ينبغـــي أن يشعر الإنسان بالإحباط من تحطيم الرؤساء أو الزملاء له ، بل لابد أن يشعر بالفخر ، لانه لا أحد يكره ألا الأفضل منه ، كما أن الشـــجر المثمر هو فقط الذى يرمى بالحجارة بغية إنزال الثمار .. كذلك الإنســـان المثمر المعطاء هو الذى يتعرض للحجارة ومن نعم الخالق عز وجــل علـــى الناجح أن جعله في المركز الأعلى ، فمن الصعب جداً أن يعيش الإنسان إحساس الدونية والحقد .

كـــن سعيداً فالنقد علامة أهميتك ، فكلما زادت مهامك تضاعف النقد مـــن حولك فالأعمال الكبيرة تعنى النقد . فلا تنظر إلى حسد الناس على أنـــه غـــير طبيعى ، بل انه مؤشر على تعاظم مكانتك ، ثم ركز على ما تفعله حتى يكون صحيحاً وانس النقد . فإذا ما قمت بعملك على أكمل وجه ومنعت الانتقادات المغرضة من أن تجعلك تنحرف عن مسارك ، تمكنت من الوصول إلى أعلى المستويات ، كذلك أن تحافظ على تهذيبك ولطفك خلال تجاهلك لكلام الأعداء .

والعـــاقل يستمع لما يقوله أعداؤه عنه فان كان باطلاً أهمله فوراً ولم يـــبأس له .وان كان غير ذلك تروى في طريق الإفادة منه . ومن يدرى لعل ذلك الانتفاع يكون أغيظ لنفوسهم المريضة .

ويقـــول **ابراهام لنكولن** " لو أنني حاولت فقط أن أرد على هجوم يوجه إلى ، لما استطعت أن أؤدي أى عمل آخر ، إنني أفعل أفضل ما أستطيع عمله بأفضل طريقة أعرفها ، وبأفضل الوسائل التي اطمئن لامكان أدائه بواســـطتها فـــإذا انتهيت إلى ما هو صواب فان أى شيء يقال ضدلى لن يساوى شيئاً ..

لقـد حكـم الكثيرون كل حياتهم بالفشل حين توقفوا للإجابة على اتهامـات لا أسـاس لها من الصحة ، ولا يصدقها إلا القليل من الناس عـندما تسارع إلى الرد ونفى الاتهام الباطل ، يظن الكثير من الناس أن الاتهـام صحيح لانه استحوذ على اهتمامنا ، حين يهاجمك أحدهم تجاهله وامض قدما في عملك ..

ولنـتذكر قـول **عمـر بـن الخطـاب** رضـى الله عـنه (مـا عاقبت من عصى الله فيك بمثل أن تطيع الله فيه) – والحقيقة أن إحساس المرء بعظمة نفسه ، ورسوخ قدمه وإحساسه بتفاهة خصومه أو أعجـزهم عـن النيل منه ! وقدرته على البطش بهم كل ذلك يجعله بارد الأعصاب إذا أهين ، بطئ الغضب إذا أسئ أتليه .
والغالب أن الإنسان يتغير ثم يغتاظ ، ثم تنفجر ثورته إذا اقتحمت نفسه ، كما يقتحم العدو بلداً سقط في قبضته وأعلن الاستسلام .. أما إذا أيقن أن عـدوه يحاول المستحيل باستفزازه وأنه مهما بذل فلن يجرحه ، فان هذه الطمأنينة تعله يتلقى الضربات بهدوء ، وبابتسام أو سخرية ...

ولنـتدبر معا المثل الصينى : " لا تنتقم .. اجلس على حافة النهر وانتظر .. وذات يوم سوف يجئ التيار حاملاً معه جثة عدوك ! "
ويقـولـه الإمـبراطـور الرومانـى الحكيم **ماركوس أوليوس** (خير ما ننتقم ممن أساءوا إلينا ألا نصبح مثلهم) .

واخـيراً تذكـر ان افضل وسيلة للتغلب على الأعداء هى ألا تسمح لهم بإيقاف تقدمك ، بل تواصل نجاحاتك وتفوت عليهم هدفهم بتشتيت ذهنك وبعـثرة طاقتك في التفكير في دواعى الأعداء وما شابه ذلك ، وهذا لا يعـنى – بالطـبع – أن تـتجاهل تمامـاً كل شئ ، بل أن تتغاضى عن

الـــتفاهات والاستفزازات البسيطة ، أما إذا وصل العداء لدرجة فظيعة ، فلابـــد مـــن اتخـــاذ الموقف المناسب بحكمه وهدوء ، مع اختيار الوقت الأفضـــل ، ويفضل أحياناً الهجوم بدلاً من الدفاع حتى يرى الآخرون أن لك أنياباً ومخالب يمكن استدعاؤها وقت اللزوم .

والآن تعـــالى معـــى عزيزى القارىء الى الاستبيان التالى للتعرف سوياً على مدى قدرتك على التعامل مع الأعداء .



أجـــب عـــن الأسئلة التالية بمنتهى الصدق والأمانة مع النفس .. حتى نعرف سوياً مدى قدرتك على التعامل مع مثيرى الشغب .... !!!

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
1- يقف أحدهم خلفك وينظر الى ما فوق كتفك .. هل تجد ذلك : أ- مزعجاً قليلا ؟ ب- غير مزعج البته؟ ج- مزعجاً كثيراً ؟			
2- خــلال مشاحنة مع امرىء انت غاضب عليه هل تميل الى : أ- قول أشياء جارحة أكثر مما أردت ؟ ب- اعــادة التفكــير في كل ما كان ينبغى قوله ؟ ج-قول كل ما كنت تود قوله تقريباً ؟			
3- مــانوع تصرفك لدى التفكير في امكانــــية مغـــادرتك الأرض والعيش على كوكب آخر ؟ أ- الفضول مع بعض القلق ؟ ب- القلق الشديد . ج- الاهتمام الشديد			
4- عــندما تشرع في مطالعة كتاب صعب التناول هل تميل الى : أ- وضعه جانباً ؟ ب- الشعور بأنك مجبر على قراءته حتى النهاية؟ ج- بــذل بعــض الوقــت لكى يثير اهتمامك ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
5- في حديث مع شخص يثرثر ويزعجك .. هل : ب- تكتشف ان باستطاعتك التركيز على مايقول ؟ أ- تصبر نفسك ولكن تتوصل الى عدم اظهار ذلك ؟ ج- تميل الى الهذر والنظر حولك مفكراً في شيء آخر ؟			
6- إذا اتهمــت أمام الناس خطأ .. أنــك سرقت مخزناً فأي رد فعل تعتــبره اقرب ما يمكن من أول ردود فعلك ما يلي : ب- الشعور بالسخرية والشك ؟ ج- الشعور بالذل والخجل ؟ أ- الشعور بالنقمة والسخط ؟			
7- كــيف تتصرف لدى التفكير بوضع نفســك بيــن أيدي الأطباء وأطباء الأسنان ؟ ج- مضطرب جداً حقاً ؟ ب- واثــق مــن أنهــم يعرفون ماذا يفعلون ؟ أ- غالــباً مضــطر نوعــاً مــا فــي البداية ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
8- عندما تجتاز علاقة حميمة مع أحدهم مرحلة صعبة غير مستحبة فانك : أ – تميل إلي مضايقة شريكك أو إيراد ملاحظات ساخرة ؟ ج- تميل إلى الجرد وتقليب الموضوع بصمت ؟ ب- تميل إلى تحدى الشخص الآخر والمشاحنة معه ؟			
9- ما رأيك في الزوجين اللذين يحملان أولادهما إلى الصحارى أو الأدغال أو في جولة حول العالم بالباخرة ؟ ج- أنهما أحمقان وغير مسئولين ب – انهما رائعان جريئان جديران بالإعجاب . أ- انهما شجعان ولكنهما أنانيان نوعاً ما .			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
10- عـــندما تشعر بالتعب ولكن ثمـــة أعمـــال مـــرهقة يجب إنجازها فهل اعتدت أن : ب- تواصـــل العمل كأن شيئا لم يكن ؟ أ- تواصل العمل ببعض البطء ؟ ج- تـــرتاح حتى تشعر بالتحسن ؟			
11- عندما لا يجرى شئ فانك : ب- تمـــيل إلي أن تضيق زرعا قليلاً ؟ أ – تمـــيل إلـــى الشـــعور بالاضطراب والضيق ؟ ج- تشعر بأنك راض تماما ؟			
12- عندما يكون لديك مشروع للإنجاز أو امتحان للمراجعة فهل اعتدت أن : ج- تقضى وقتا طويلاً في القلق ووقتاً غير كاف للعمل ؟ ب- تشـــعر بالإثارة وتعمد إلى ذلك بحماسة . أ- تعمـــل بطريقة منتظمة دون سرعة أو هلع كبير			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
13- إذا كنت وحدك مع صديق أصـيب فجأة بمرض وراح يتقيأ بشدة فانك : أ – تعمد إلى مواساته شفوياً . ج- تصاب بالغثيان مثله وتبتعد عنه بسبب شعورك بالقرف. ب- تمسك برأسه أو تحيطه بذراعيك .			
14- وسـط مجموعـة مـن الأشـخاص لهم آراء تختلف تمامـاً عن آرائك هل اعتدت أن : ب- تعبر بوضوح مع خط فقدان شعبيتك ؟ أ- تطـرح موقفهم ثانية للبحث باعتدال وتمضى إلى النهاية في عدم موافقتك ؟ ج- تلزم الصمت و / أو تتجنب المواضيع الشائكة .			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
15- في طريقة تصفيف شعرك ولباسك ومظهرك أنت : أ- تجــرب مختلف الأساليب بين وقت وآخر. ج- تحـــافظ دائمـــاً علـــى الأســـلوب نفسه . ب- تغير الأسلوب غالباً .			
16- إذا بقيــت طويـــلاً في السرير .. فانك تميل إلى : ج- التميز . ب- الشعور بالذنب . أ- الشعور بقدر قليل من الذنب.			
17- هــل تواجــه فكرة قضاء أسبوع استجمام و تأمل هادئ في الريف : ب- بسرور ؟ أ- بمشاعر موزعة ؟ ج- بخوف ؟			
18- أثـــناء مقابلات هامة في العمل أو الحالات التى تتعرض فيها إلى حكم الآخريـــن .. هــل لديــك خصوصاً الانطباع بأنك : أ- ساخط إلى أبعد حد ؟ ج- تصاب بعصيبة شديدة ؟ ب - تجد سرورا في الاختبار ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
19- ما موقفك من الأنظمة والقوانين ؟ ج- تميل إلى اعتبارها غير مستحبة ؟ ب - تتقبلها بكل بساطة . أ- يتفق لك أن تطرحها ثانياً للبحث ؟			
20- هل تشعر بأنك تصنع أعداء ؟ ب- غالباً . ج- البتة تقريباً. أ- أحياناً .			
21- عندما تتعرف إلى أشخاص جدد .. هل تميل إلى : أ- التحفظ قليلاً تجاههم في البداية ؟ ب- تقبلهم فوراً ؟ ج- قضاء بعض الوقت لتقبلهم ؟			
22- إذا كسبت مالا كثيراً .. هل تروح تفكر في : ب- المبلغ الذى ترغب في التبرع به للأعمال الخيرية ؟ ج- كيفية إنفاق هذا المبلغ ؟ أ - كم ستمنح منه أفراد أسرتك ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
23- عندما تختار العطلة أو تفكر في موضوعاً هل يحفزك عموماً إلى ذلك : ج- الحاجة إلى المغامرات والرغبة في التفلت من الروتين اليومى ؟ أ- الانطباع بأنك تحتاج إلى تغير الآراء ؟ ب- بهجة التلذذ مسبقاً بالعطلة ؟			
24- عندما يكون لديك مشاكل كثيرة في حياتك الخاصة كيف يكون تأثير ذلك على حياتك المهنية والروتين اليومى ؟ ب- تشعر بأنك مضطر إلى بذل جهد إضافي للتأكد من أن عملك لا يتأثر بذلك ؟ ج- تشعر بأنك مرهق وكئيب وتميل إلى الفرار . أ- تستمر مهما كلف الأمر وتكافح دون إيمان ودون اندفاعك المعتاد .			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
25- بمـا تشعر عندما يناديك أحد معرفك بعبارة " يا حبيبى " أو يا " عزيزى " ؟ ج- تحسـبانك شـتمت وعوملت نوعاً ما بتعجرف ؟ أ- لا تجـد أى فـرق في ذلك وليس لديك ردود فعل خاصة ؟ ب- تحـس بـالود تجـاه الشـخص المعنى ؟			
26- فـي مشـاحنة عنيفة بصورة خاصة يكون ردك الأشد : أ- الصياح والصراخ ؟ ب- ضـرب الشخص الآخر أو تحطيم شئ ما . ج- البكاء و/ أو مغادرة المكان بسرعة وبكثير من الاشمئزاز ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
27- عـندما تكون في رفقة جماعة من الغرباء أو أناس لهم نمط من الحـياة أو تصـرف يختلف كثيراً عن نمط حياتك وتصرفك فانك : ج- تواصـل الـتحدث والتصرف كما تفعل عادة ؟ أ- تعـدل أو تصحح قليلاً من موقفك للمحافظة على الانسجام ؟ ب- تعـوى مع الذئاب (تجاريهم في تصرفاتهم.			
28-أمام الأعمال الصغيرة أو الأعمال المرهقة : ب- تعـتقد اعـتقاداً جازما انه ينبغى إتقان العمل وتميل نحو ذلك . ج- لا تـبذل غالـباً جداً إلا الجهد الضروري للتخلص من العمل. أ- تبذل جهداً معقولاً .			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
29- عـندما تأخذ أهبتك للنزهات أو الـرحلات أو حضور الحفلات الخ .. فأنت : أ- تلاحظ أنك تمر بانتظام من الرغبة فـي زيادة الأماكن المعروفة إلى الرغبة في زيارة الأماكن الجديدة . ج- تـود غالـباً جـداً زيارة الأماكن الجديدة . ب- تـود العـودة غالـباً جـداً إلى الأماكن التى سبق لك معرفتها .			
30- بماذا تحس إذا قمت في منطقة جديـدة وافتقدت أصدقائك واقترح صديقك الحميم / صديقتك الحميمة أو زوجتك / زوجك الانضمام إلى إحدى الجمعيات أو الرابطات ؟ ج- لا تـروقك هـذه الفكـرة مفضلاً الـتعرف إلـى الأصدقاء بصورة طبيعية بدلاً من افتعال الأمور .. ب - تـروقك الفكـرة وتـتفاعل بنتائجها . أ- لـيس لديـك رأى مسبق .. ذلك يستحق المحاولة .			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
31- عـندما يتكون لديك انطباع أن صـديقاً لك تخلى عنك أو عاملك معاملة رديئة تعتبر انك : ب- مستعد لسامحته ؟ أ- مستعد قليلا لسامحته ؟ ج- لست مستعداً ابداً لمسامحته ؟			
32- عندما تقوم بعمل يثير استهجان زملائك أو أسرتك فأنت : أ- تحاول تبرير نفسك ؟ ب- تدافـع عن نفسك بالأحرى بكثير من العنف؟ ج- تشعر بالخجل والاعتذار ؟			
33- عـندما يتشوش روتينك العادى تمامـاً مثلاً بسبب الأحوال الجوية أو انقطـاع التـيار الكهـربى أو الظروف الاستثنائية فانك : ج- تحس بانك مبلبل ؟ أ- تقبل التحدى ؟ ب- تجد لذة في هذا التحدى ؟			

العبارات	الخيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
34- تعتبر نفسك : ج- غافلاً جداً وطائشاً ؟ ب- يقظاً دائماً ؟ أ- أحيانا غافلاً وطائشا ؟			
35 – إذا عاكسك الحظ وسجنت أو تعرضت لنظام السجن الانفرادي فانك : ب- ستجد أن الحياة تستحق ، بعض ، اهتمامك ؟ ج- ستجد أن الحياة غير محتملة نوعاً مل ؟ ج- ستجد أن الحياة لا تطاق البتة ؟			
36- كيف تحسب انك ستتصرف على المدى الطويل إذا كنت جاسوساً معرضاً دائماً للخطر ؟ أ- ستصبح حزيناً بائساً وفريسة للندم . ج- ربما أصبت بنزلة قلبية أو بانهيار عصبي . ب- تعتقد بأنك ستقوم بهذا العمل دون نتائج مشئومة كبيرة			

صحيفة الإجابة

اعتبر أن :

(أ) = نقطتان (ب) = 3 نقاط (ج) = نقطة واحدة

والآن سجل في خانة مجموع النقاط التى حصلت عليها وفقاً للقيم

القسم الأول	
الأسئلة	النقاط
3	
7	
13	
19	
25	
32	
المجموع	

القسم الثاني	
الأسئلة	النقاط
2	
8	
14	
20	
26	
32	
المجموع	

القسم الثالث	
الأسئلة	النقاط
3	
9	
15	
19	
27	
33	
المجموع	

القسم الرابع	
الأسئلة	النقاط
4	
10	
16	
22	
28	
34	
المجموع	

القسم الخامس	
الأسئلة	النقاط
5	
11	
17	
23	
29	
35	
المجموع	

القسم السادس	
الأسئلة	النقاط
6	
12	
18	
24	
30	
36	
المجموع	

لاحظ أن :

القسم الأول الثقة

من 15نقطة إلى 18 نقطة :

يمكنك أن تتماثل بسهولة مع الآخرين ، وتظهر الشعور بالثقة نحو أمثالك ..

وتبدو متسامحاً إلى حد ما عندما يظهر الآخرون تصرفاً معادياً تجاهك .. أنت سهل القيادة وودي وتجيب عموماً أن الناس يحبونك كثيراً ما يتيح لك أن تظهر ودك وتعطى وتأخذ دون انزعاج أو حيرة .. وهذا كله يشير إلىّ ثقتك المرتفعة في الآخرين .

من 11 نقطة إلى 24 نقطة :

تحتفظ بثقتك حتى تتأكد نوعاً ما من أنك مرغوب فيه من الآخرين .. ومع حرصك على عدم الظهور بمظهر السذاجة وسرعة التصديق .

من 6 نقطة إلى 10 نقطة :

تمـــيل إلى عدم الثقة بالآخرين .. تلتزم موقف الدافع .. وتحمى نفسك من كل لقاء عاطفى .. وتحاذر حوافز الآخرين .

القسم الثاني .. العدوانية

من 15 نقطة إلى 18 نقطة :

تجد صعوبة في السيطرة على مشاعر الغضب والخيبة .. وتبدو عدوانياً بسهولة .. مستعداً للدفاع بشراسة ضد ك تهديد .

من 11 نقطة إلى 14 نقطة :

أنـــت عدوانى بما فيه الكفاية لتدافع عن نفسك بمفردك .. وتجعل الآخريـــن يعرفون مشاعر الغضب لديك . إلا انك تتمتع بالسيطرة الكافية على نفسك لتبقى معقولاً وعادلاً .. وتعترف أحياناً بأنك أخطأت .

من 6 نقطة إلى 10 نقاط :

تميل إلى عدم إظهار الكثير من العدوانية .. خارجياً .. في حين ان بإمكـــانك الشعور بالغضب داخلياً .. بفضل حبك للهدوء تحاول تجنب المشاكل والعداوة .. أنت مفرط الحساسية بالنسبة للآخرين .

القسم الثالث .. ملكة التكيف

من 15 نقطة إلى 18 نقطة :

تتكيف بسهولة ولا تخيفك فكرة التغيير .. ترحب بسرور بكل ما يتحول إلى روتين .. زنت منفتح على الأفكار الجديدة .

من 11 نقطة إلى 15 نقطة :

لديك قدرة تكيف كافية لتجد شيئاً ساراً أو مثيراً في مفهوم التغيير يمكــنك تقبل إثارة التغيير عندما يفرض عليك .. وتستطيع أيضاً إجراء تعديلات في حياتك بعد التفكير فيها .

من 6 نقطة إلى 10 نقاط :

أنـــت لا تتكـــيف جيداً وتميل إلى مقاومة التغيير .. أنت أسعد ما تكون واكثر أمناً في الروتين وبيئتك المعتادة ..

القسم الرابع .. الضمير

من 15 نقطة إلى 18 نقطة

أنـــت شخص ذو ضمير حى .. لديك إحساس قوى بالواجب تجـــاه نفسك والآخرين .. من المهم جداً بالنسبة إليك أن تشعر بأنك قـــوى وقادر .. ومع انك تتسامح معضعف الآخرين فانك لا تحتمل علامات الضعف لديك .

من 11نقطة إلى 15 نقطة :

تـــبدو حـــى الضمير بدرجة معقولة ولكن مع قدر كاف من اللطـــف تجـــاه نفسك بحيث لا تطلب الكثير من نفسك أو تقوم بتسام ذات طبيعة عامة أو قليل المكافأة .

من 6 نقطة إلى 10 نقاط :

أنـــت لســـت حـــى الضمير كثيراً .. فالمكافآت والترضيات المباشـــرة تغـــريك كثـــيراً فتنسى أو تلقى جانباً بسهولة من تفكيرك الجهـــود المطلوبـــة مـــن أجل مكافآت عتيدة .. الكسل وانعدام الجلد يسببان لك أحياناً بعض المشاكل .

خامساً التعامل مع العملاء

* العميل الصامت :

يتصـــف هـــذا النموذج من العملاء بقلة الكلام ، وحبه للاستماع (الإنصـــات) ومحاولـــته الجلـــوس بعيداً عن الآخرين لخجله والشروع بالتدخين وتناوله القهوة أو الشاى أو المرطبات بهدوء .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى :

- تشجيعه على الكلام ، من خلال طرح الأسئلة عليه .
- معاملته باحترام .
- تقديم السلعة أو الخدمة له بسرعة .

* العميل المدرك لما يريد :

يتصـــف هذا النموذج من العملاء بأنه واثق من حاله ، وأفكاره واضحة ومرتبة في ذهنه ، ويحاول أن يتكلم بهدوء ، ويصغى (ينصت) كثيراً ، ويفكر ملياً بكل ما يطرح عليه قبل أن يجيب .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتي :

- **تقديم المعلومات له بكل وضوح ، ودقة ، وثقة .**
- **الجدية بالحديث معه ، والاحترام المتبادل .**
- **اســـتخدام البـــيانات والمعلومات والأمثلة الحقيقية من الواقع أثناء الحديث معه .**

*** العميل غير المدرك لما يريد :**

يتصـــف هــذا النموذج من العملاء بأنه يتجنب اتخاذ القرارات ، ويريد الموظف أن يتخذها نيابة عنه ، وغالباً ما يكون متوتر الأعصاب ، ويثار بسرعة ، ولا يستقر على رأى .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى

- التحدث معه بهدوء ، وبحزم ، وبثقة .
- تقديـــم الأدلـــة والبراهين بغية إقناعه بما يتم عرضه عليه ، على اعتبار أن الموظف قد اتخذ قراراً نيابة عنه .
- تقديم الشكر له لتخويله باتخاذ القرارات نيابة عنه .

*** العميل الذي يدعي بأنه يعرف كل شئ :**

يتصـــف هــذا النموذج من العملاء بأنه يدعى بمعرفة كل شئ ، لذلـــك نجــده يتشبث برأيه ويمكن أن يكون جافاً في حديثه وتصرفاته ، ويفضل أن يتخذ القرارات لوحده .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى :

- إعطـــاءه الفرصــــة ، والوقت الكاف لكى يتحدث عن نفسه وعن المعلومات التى بحوزته .
- محاولـــة الربط بين ما يتحدث به ، وبين واقع القواعد التشريعية والتنظيمـــية ، وعلاقـــتهما بالسلعة أو الخدمة التى يقدمها التنظيم للعملاء .
- محاولة استدراجه نحو أفكار الموظف وتقديم الشكر والثناء على أفكاره (مجاملته فيما يطرحه من أفكار وآراء)

*** العميل المعوق :**

يتصـــف هـــذا النموذج من العملاء بانشغاله بأفكاره الخاصة به أثـــناء إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة للعملاء ، الأمر الذى يجعله غير قادر على استيعاب المعلومات التى تعطى له ، مما يضطره بالتالى إلي طرح استفســـارات حـــول موضوعات تم توضيحها أصلاً ،ويتجنب مثل هؤلاء العمـــلاء اتخـــاذ القـــرارات السريعة بهدف دراسة الظروف واحتمالات القرارات .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتي :

- جلـــب انتباه العميل دائماً نحو الأفكار التى يطرحها الموظف مع التركيز على احتياجاته .
- القـــيام بإعطائه الأمثلة من الواقع العملى ، توضح تشابه الحالات السابقة مع الحالة موضوعة البحث ، وكيفية معالجتها وحلها .
- إقـــناع العمـــيل بأهمـــية اتخـــاذ القرارات بسرعة وذلك خدمة لمصلحته بالدرجة الأساس .

*** العميل المتذمر :**

يتصف هذا النموذج من العملاء بأنه كثير الشكوى ، وعدوانى ، ويهـــاجم التنظيم والموظفين العاملين فيه وسلعته وخدماته في آن واحد . وقـــد يكون هذا السلوك ناتج عن المصاعب والمشاكل التى واجهها جراء تأخر حصوله على السلعة او الخدمة .

ان طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى :

- محاولـــة تهدئته ، وتشخيص مشكلته الحقيقية ، وذلك عن طريق تقديم الشاى أو القهوة أو المرطبات ومن ثم التحدث معه لغرض تشخيص مشكلته الحقيقية .
- تقديم السلعة أو الخدمة له بصفة شخصية والاعتذار له عما حدث مع التأكيد له بعدم تكرارها مستقبلاً .

*** العميل المتسوق :**

يتصف هذا النموذج من العملاء بأنه يستفسر عن كل شئ بحيث يتـــنقل مـــن موظف إلى موظف آخر مستفسراً عن نفس الموضوع الذى ســـبق وان استفســـر عـــنه ، ويتصـــف هذا النوع دائماً بهدوء وبرودة الأعصاب ، ويفضل أن يسمع أكثر ما يمكن من تفصيلات عن الموضوع المستفسر عنه لكى يتخذ القرار اللازم .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى :

- محاولـــة إقناع العميل بأن ما يمكن أن يقدم له من سلعة أو خدمة فانهـــا تقدم على أساس القواعد التشريعية والتنظيمية المعمول بها في التنظيم ولا توجد هناك أي تميز بين العملاء قاطبة .
- التأكيد للعميل على أن كل فرد له اختصاص معين ، وان صاحب الاختصاص هو الجهة المعنية بإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة .
- تقديم الشكر والثناء له لتعامله مع التنظيم .

*** العميل العدوانى :**

يتصـــف هـــذا الـــنموذج مـــن العمـــلاء بأنه يركز على أهدافه الشخصـــية ، وعـــدم اكـــتراثه واهتمامه بمشاعر الموظفين ، فيحاول أن

يســتخدم ســلطاته المخــتلفة للتأثير على الموظفين ، ويحاول أن يسير الأحداث بما تتناسب مع أهدافه وطموحاته الشخصية .

إن طريقة التعامل مع هذا النموذج من العملاء تكون على النحو الآتى :

- لا تضع وقوداً فوق النار . أى تجنب إثارة العميل قدر الإمكان .
- محاولــة الموظــف الإصــغاء (الاستماع) إلى العميل وضبط الحركات غير اللفظية .
- محاولة تحديد دوافع السلوك عند العميل لغرض معالجة الموقف ، وفــى حالة معرفة السبب ففي الإمكان تحديد ما إذا كان بالإمكان التعامل مع المشكلة أو إعراضها أم لا .

الآن عزيـزي القـارئ هل يمكنك التصرف إذا وضعك الآخرون في موقف حرج أثناء التعامل معهم .. للإجابة على هذا التساؤل هيا بنا إلى الاختـبار التالى والذى يتكون من 24 صورة تمثل كل منها شخصية في موقف احتياطي معين يمكن أن يحدث دائماً

ولكن قبل أن نبدأ الاختبار لاحظ ما يلزما يلى :

الشخص الموجود إلى الشمال يتكلم ، فيقول أشياء مُخبطة ، أي مثيرة لموقـف محـرج بالنسـبة إليه ، أو بالنسبة للشخص الآخر هذا الأخير الموجود إلى اليمين يجب أن يجيب بإحدى الجمل الموجودة تحت الصورة علـى أن تكون الجملة التى يختارها معبرة عما يمكن أن يقوله الشخص الخاضع للاختبار في حال وُجد في نفس الموقف .

* لم نُظهر تعابير الوجه بشكل واضح حتى نسهل على الشخص الخاضع للإختبار عمليّه التشابه بينه وبين الشخص الموجود إلى الجهة اليمنى .[1]

* يجـب فـي كل حالة ان نسجل الجملة التى اختارها الشخص الخاضع للإختـبار بالنسبة لكل موقف من المواقف الأربعة والعشرين . بالإضافة إلـى ذلك ، يجب تسجيل الوقت الذى أتم فيه هذا الأخير الإجابة عن كل المواقف .

* لكل جواب ثلاثة وجوه يجب أن نحددها كما يلى :-

أولاً : في العمود الأول ، سنحدد أهمية المشكلة بالنسبة للشخص الخاضع للاختبار ، وذلك من خلال جوابه . هذا العمود ، سنطلق عليه اسم " أم "

---

[1] ريناموريس شربل – اختبر شخصيتك ونمها – عالم الكتب – بيروت 1997 ص102 وما بعدها .

ويعـــنى هـــذا المصـــطلح أهمـــية المشكلة وضمن هذا العمود ، لدينا 3 احتمالات :

- إما أن يشير الجواب إلى قسوة المشكلة ، وسنشير إليه بمصطلح " ق " (قاف فتحة ، نسبة إلى كلمة " قسوة ")
- إمـــا أن يعطى الجواب تفسيراً جيداً وحلاً للمشكلة ، وسنشير إلى هـــذا الـــنوع مـــن الأجوبـــة بمصطلح " ح " (حاء فتحة نسبة إلى " حل ")
- وإما أن يدل الجواب على أن صاحبنا لا يعير أية أهمية للمشكلة ، بل يقلل من شأنها . وسنشير إلى هذا النوع من الأجوبة ب " ش " (شين فتحة نسبة إلى " شأن ") .

ثانياً : في العمود الثانى ، سنحدد نوع دفاع الشخص عن نفسه ، وذلك من خلال جوابه طبعاً . سنطلق على هذا العمود اسم " دأ " (وهى تعنى دفاع " الأنا ") . نميز في هذا العمود أيضاً 3 أنواع من الأجوبة :

- جواب يُلقى الشخص من خلاله المسئولية على شخص آخر غيره . وسنسمى هذا النوع " ق " (قاف) .
- جـــواب يتحمل الشخص من خلاله المسئولية كاملة وسنسمى هذا النوع " ح " (حاء).
- جواب يعلن فيه الشخص أن " لا أحد يتحمل المسئولية " وسنسمى هذا النوع " ش " (شين) .

ثالـــثاً : في العمود الثالث ، سنحدد طريقة الشخص في حل المشكلة التى يـــتعرض لهـــا مـــن خلال جوابه دائماً . وسنطلق على هذا العمود اسم

" ح م " (نســبة إلــى حــل المشكلة) . نميز في هذا العمود أيضاً ثلاثة احتمالات :

- جواب يعنى أن الشخص يطلب مساعدة شخص آخر ليساعده على حــل المشكلة . وسنطلق على هذا النوع من الأجوبة اسم " ف " (فاء) .
- جــواب يعــنى أن الشــخص يــأخذ على عاتقه تصحيح الخطأ الحاصل . وسنطلق على هذا النوع اسم " ج " (جيم) .
- جــواب يدل على أن الشخص ينتظر من الوقت أن يأتيه بالحل المناسب .

- **إن مـــا شرحناه يضع أمامنا 9 احتمالات ممكنة . ولكن يجب أن نضيف إليها ثلاثة احتمالات :**

- ق (قــاف تحتها خط) : نشير بهذا المصطلح إلى الجواب الذى يدل على أن عدوانية الشخص (أى رغبته في الأذية) تتجه نحو الخارج ، أى نحو الأشخاص الآخرين .
- ح (حــاء تحتها خط) تدل على أن الرغبة في الأذية تتجه نحو الشخص نفسه ، أي انه يرغب في معاقبة نفسه وأذيتها .
- ش (شين تحتها خط) تدل على أن الشخص لا يرغب في الأذية لا تجاه نفسه ، ولا تجاه الآخرين .

في الجدول الذى سنحدد فيه نوع الأجوبة سيكون لدينا الترتيب التالى :

الجدول – أ –

رقم الصورة	أ م	د أ	ح م
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

استبيان مدى استعدادك لمواجهة مشاكل التعامل مع الآخرين

إليكم المواقف الأربعة والعشرين ، وتحت كل موقف الأجوبة التى يجب أن يختار منها الشخص الخاضع للاختبار الجواب الأكثر تناسباً مع ما يمكن ان يقوله لو كان في نفس الموقف ..

الموقف 1 :



الأجوبة :

1-أجل ولكن ثيابى أصبحت الآن مبللة .

2- ليس ذلك مهماً ، فقد كانت ثيابى متسخة .

3- كان بإمكانك أن تنتبه بعض الشىء.

4- ماعليك الآن الا أن تدفع ثمن تنظيف ثيابى .

5- انك معذور ، فلا تهتم .

6-لا يهم ، سوف تجف ثيابى بعد قليل .

الموقف 2 :



الأجوبة:

1- أعذريني أنا متأسفة للغاية .

2- سوف اشترى لك إناء آخر .

3- أنا متأسفة للغاية . لست أدرى كيف أصحح غلطتى .

4- لم أقصد أن أكسره . أعذريني .

5- إن أمك ليست ذواقة إذاً.

الموقف 3:



الأجوبة :

1- كلا ، هذه القبعة الملعونة تحجب عنى الشاشة .

2- كلا ، لكنَى لا أجرؤ أطلب منها أن تنزع قبَعتها .

3- على أيَة حال ، الفيلم ليس مثيراً.

4- سأغير مكانى .

5- انها ليست شديدة التهذيب ، فهى لا تبالى بأن تزعج الآخرين .

6- سأطلب منها ان تنزع قبعتها .

الموقف4 :



الأجوبة :

1- ذلك أفضل ، فانا لم اكن مستعجلاً .

2- أجل ، في الواقع ، ذلك مزعج .

3- هل يمكن أن توصلنى بسيارتك بعد أن تصلحها ؟

4- ليست انت السبب . اننى أشكرك ، لانك أوصلتنى الى هنا .

5- سأتدبر أمرى بواسطة وسيلة نقل أخرى .

6- إنها غلطتى . كان يجب ان اتوقع ذلك.

7- آه ! هذه هى الحالة دائماً معك.

8- لا يهم . سأركب القطار التالى .

الموقف 5 :



الأجوبة :

1- لكن ، ياسيدى ، لقد فعلتُ كلَ ما باستطاعتى كى أصلحها .

2- اذاً ، أنصحك بشراء ساعة أخرى .

3- لا بدّ انه خطأ اساسى في تركيبها .

4- كيف ذلك ؟ انى لا أفهم شيئاً .

5- اننى متأسف للغاية يا سيدتى . سوف اعيدها الى المصنع .

6- تعلمين ان الساعات يجب تغييرها دائماً .

7- سوف ابدلها بساعة اخرى

الموقف 6 :



الأجوبة :

1- أمر مؤسف . فكتابان فقط عدد قليل للغاية .

2- أوه ، اعذريني .

3- حسناً ، سوف اعيد اثنين ، وسوف استعيرهما في المرة القادمة .

4- لم أكن أعرف ذلك ، اعذريني .

5- انه قانون سخيف !

6- حسناً . لن استعير سوى اثنين .

7- هل تستطيعين ان تعامليني معاملة خاصة ؟ انني في حاجة ماسة لهذه الكتب .

الحالة 7 :



الأجوبة :

1- لا أعتقد ذلك ، فانا ادفع كثيراً من المال كى أُخدم جيداً .

2- أجل ، ربّما .. اعذرنى .

3- كن مهذّبًا ! ... أو سابلّغ صاحب المطعم .

4- أجل فأنا مريض ، ويجب على ألا آكل أىَ شىء.

5- اكتف بأن تحضر الىَ ما طلبته منك .

الموقف 8 :



الأجوبة :

1- أجل ، لن أكون ، فلدىَ الكثير من الأعمال في ذلك الوقت .

2- آه ، يا للملعونة ... هكذا باتت تتصرف الآن .

3- حسناً فعلت . اتمنى لك وقتاً ممتعاً.

4- آه حسناً ! اصحيح ما تقول ؟

5- لا يهم ، فانا لدى موعد مع فتاة أخرى .

الموقف 9 :



الأجوبة :

1- لكن ماذا سأفعل ؟ .. إنها تمطر .

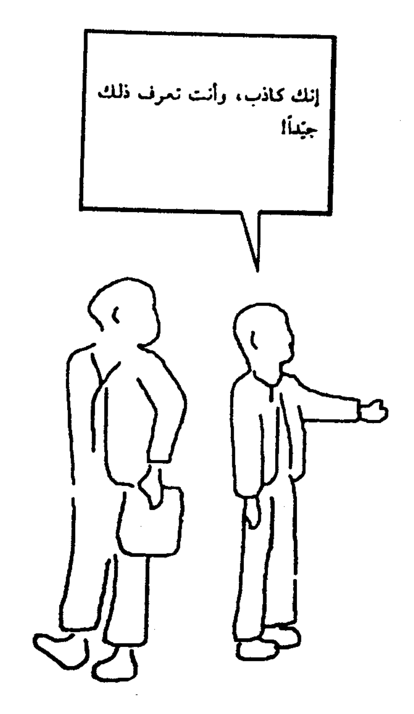
2- إذا كنت عاجزاً عن خدمتى ، فماذا تفعل هنا ؟

3- هل يمكنك أن تعيرنى مظلة من عندك الى ان استرد مظلتى ؟

4- اذاً ، سوف اذهب دون مظلة .

5- حسناً ، سوف أعود بعد الظهر .

الموقف 10 :



الأجوبة :

1- فكر كما تشاء . ذلك لا يهمنى .

2- حسناً ، لنتناقش بهدوء .

3- هــذا صحيح ، ولكنك تعرف جيداً اننى لا استطيع ان امنع نفسى عن الكذب .

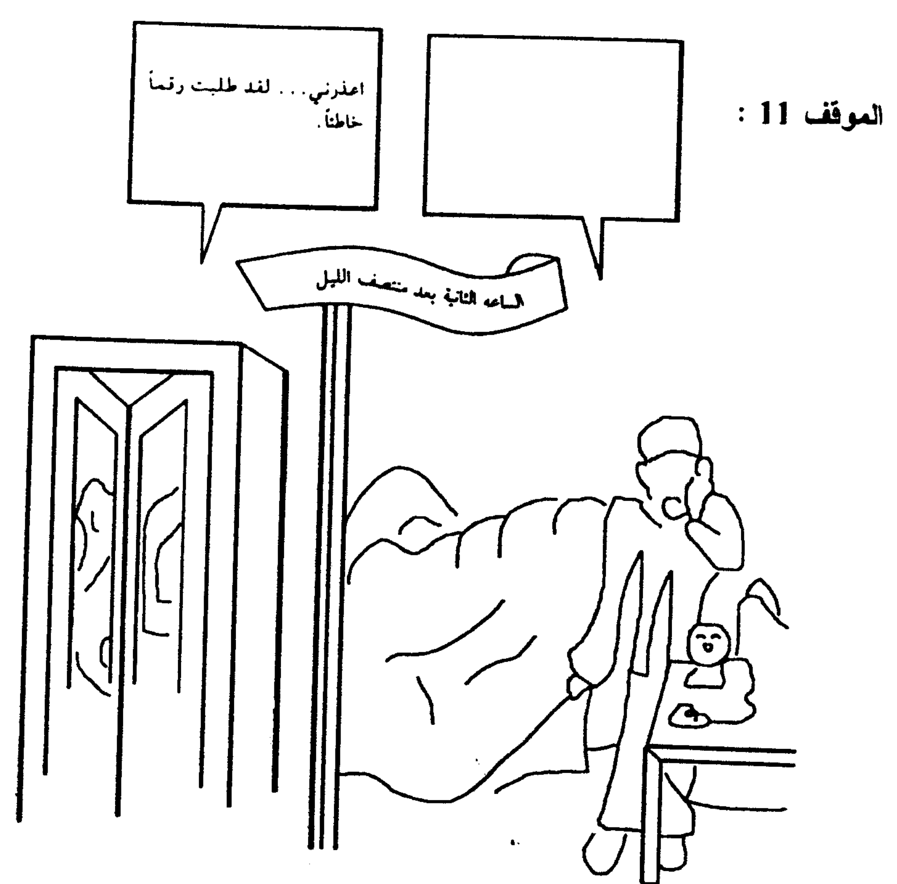
4- هذا ممكن ، أما أنت فانك قليل التهذيب بشكل واضح .

5- وضح رايك .

6- أيها السيد ! اننى لا اسمح لك باهانتى .

7- أنا كاذبْ ! أنت مخطئ حتماً .

الموقف 11 :



الأجوبة :

1- في المرة القادمة ، استعلم جيداً عن الرقم الذى تطلبه .

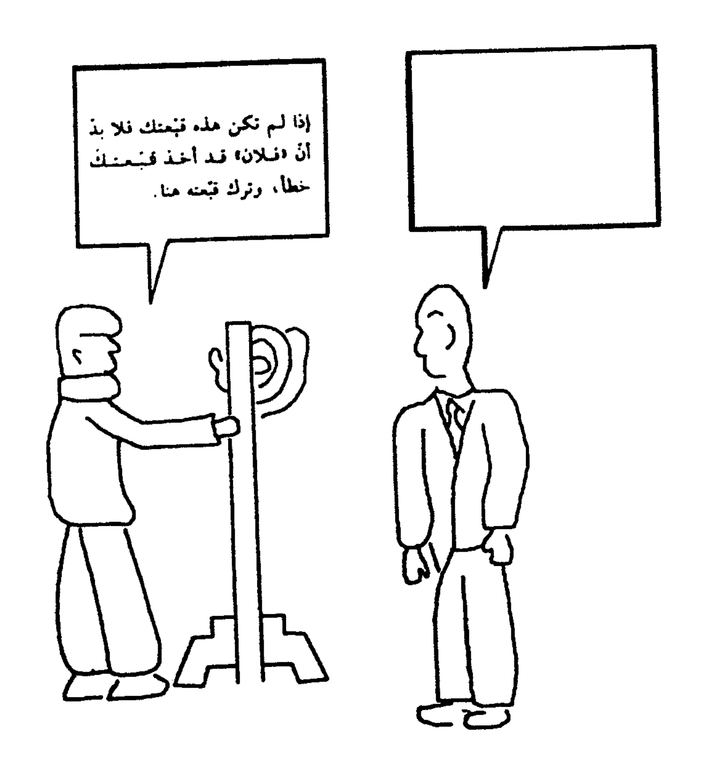
2- انها ليست غلطتك . انك معذور .

3- ليس هذا بالوقت المناسب لايقاظ الناس !

4- نفس المشكلة دائماً . آه من هذا الهاتف !

5- لا يهمَ ، فأنا لم أكن نائماً .

الموقف 12 :



الأجوبة :

1- ذلك مزعج للغاية .

2- انها قبعة مثل غيرها.

3- يا " لفلان " ... انه طائش دائماً .

4- انه لا ينتبه ابداً هذا " الفلان "

5- سنتبادل القبعات حين سنلتقي .

6- اعطني عنوانه ، سازوره واعطيه قبعته وآخذ قبعتي .

الموقف 13 :



الأجوبة :

1- ذلك يزعجنى جداً .

2- حسناً ، سوف أعود .

3- بما اننى هنا ، سوف نلتقى هذا الصباح .

4- أنت لست جاداً ! كان بإمكانك على الأقل ان تبلغنى قبل الآن .

5- اذاً ، متى يمكننا ان نلتقى ؟

الموقف 14 :



الأجوبة :

1- إنها تتأخر دائماً ! لن تتغير ابداً .

2- لابد أن شيئاً ما أخرها .

3- إنني أتتساءل ماذا تفعل.

4- لنختبئ من الشتاء والبرد . بعد ذلك سأتصل بها .

5- إذا لم تأت خلال خمس دقائق ، سوف اذهب .

6- لننتظر قليلاً ايضاً .

الموقف 15 :



الأجوبة :

1- كل إنسان مُعرض للخطأ.

2- حمقاء فعلاً ! إنها الكلمة الصحيحة .

3- ليس ذلك مهماً . إنها ليست سوى لعبة .

4- لا يهمَ ، سوف نربح في المرة القادمة .

الموقف 16 :



الأجوبة :

1- اعرف ذلك ، لكنى كنت مستعجلاً ، اعذرنى .

2- اعرف ... اننى اتحمل كل التكاليف .

3- اننى اعترف ، أيها السيد ، اننى مخطىء.

4- وماذا في ذلك ؟ لم يكن عليك الا أن تسير بسرعة اكبر .

5- بدون مشاكل ، دعنا نتفق ونتفاهم .

6- ولماذا ؟ ....لاشىء يمنعنى من التجاوز .

الموقف 17 :



الأجوبة :

1- قد يحصل ذلك مع جميع الناس.

2- لكنى لم أفقد المفاتيح . إنها في جيبى .

3- اللعنة ! لم يعد ينقص إلا ذلك .

4- لكننى كنت متأكداً منن وجودها في جيبى .

5- أعرف ذلك ، أعذرينى .

6- انتظرى . سوف أحضر نسخة أخرى منها موجودة في البيت .

7- آه ! لا تزعجينى . ليس الوقت مناسباً ايضاً لذلك .

8- بدل ان تتكلمى ، ابحثى في محفظتك .

الموقف 18 :



الأجوبة :

1- لا يهمَ ، إننى أشكرك .

2- هل انت متأكد من ذلك ؟

3- مؤسف ، ليس لى حظ .

4- هل يمكنك ان تطلب لى قطعة أخرى ؟

5- متى ستحصلون على قطع أخرى ؟

6- هــل تســتطيع ان تقــول لى اين يمكن ان أجد قطعة منها ، اذا سمحت ؟

الموقف 19 :



الأجوبة :

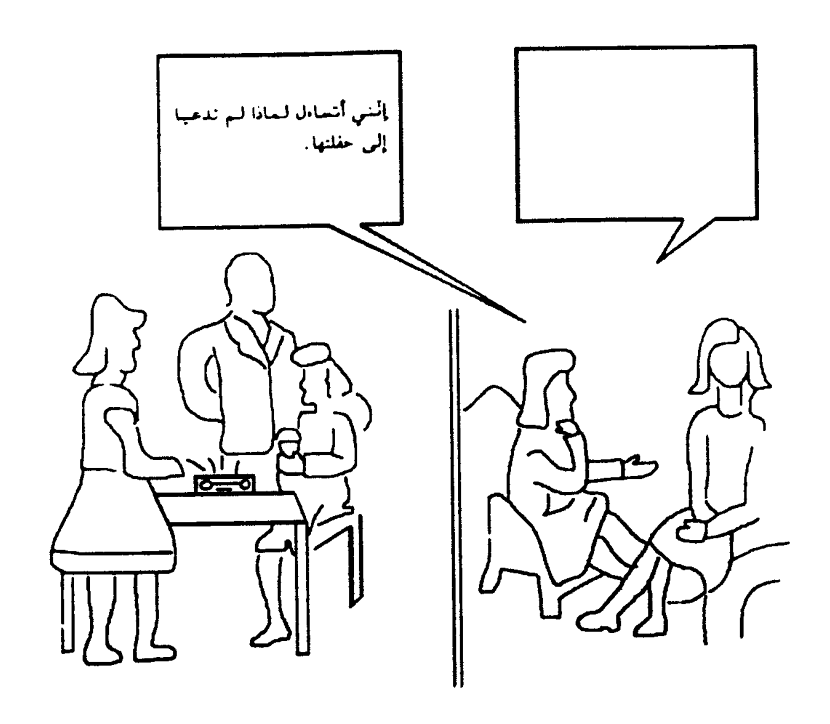
1- أعذرني ، لم أر لائحة الإعلان .

2- لكن لا يوجد أحد ، والأولاد في عطلة .

3- اعذرنى ، حضرة الشرطى .

4- وأنت ، بأية سرعة قُدت حتى استطعت ان تلحق بى ؟

الموقف 20 :



الأجوبة :

1- أنا أيضاً .

2- ربَما لا تحبَ صحبتنا .

3- لابدَ أن لديها أسبابها .

4- إنها لا تعرف أصول التعامل في المجتمع .

5- دعينا منها ... ذلك لا يهمنى .

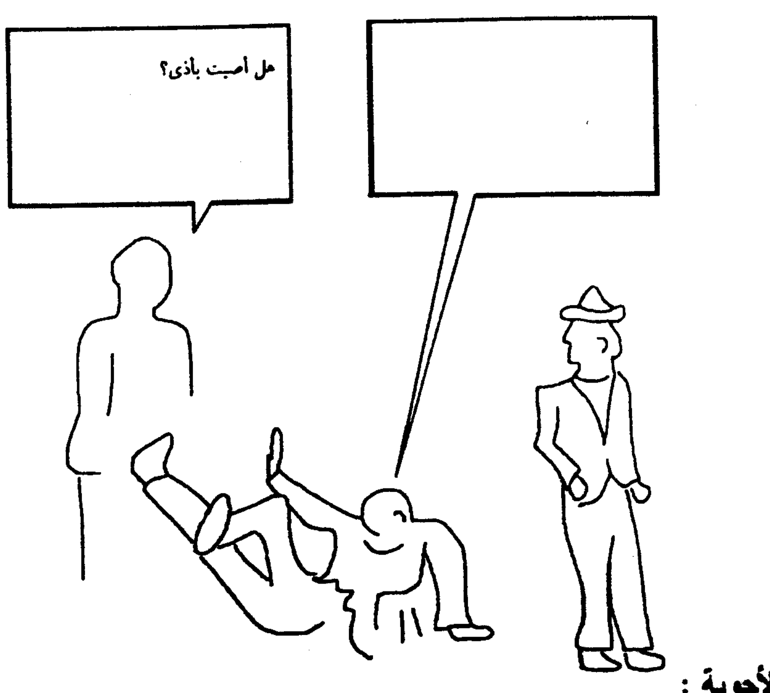
الموقف 21 :



الأجوبة :

1- ذلك لا يغير رأيي بها .
2- أعذرينا ، لم نكن نعرف ذلك .
3- إنها تستحق ذلك .
4- إنني اعتذر عما قلت .
5- آه ! المسكينة ! هل حالتها خطيرة ؟
6- آمل ألا يكون ذلك خطيراً .

الموقف 22 :



الأجوبة :

1- بدل ان تسأل ، ساعدني على الوقوف .

2- كلاَ . لا شيء مهمَ . لا تقلق .

3- كلاَ ، كلاَ .... كل شيء جيدَ .

4- كلاَ ، اعتقد أنه ما من مشكلة .

5- سيعلمني ذلك أن انتبه أين أمشي .

6- ماذا تعتقد ؟ إنني أحسنتُ الى نفسي ؟

الموقف 23 :



الأجوبة :

1- أرجو ألا تؤخرنا عن موعد انطلاق قطارنا .

2- قولي لها ان تُسرع.

3- ليس لي أية حاجة إلى بركتها . لنذهب .

4- حسناً ، لننتظرها .

الموقف 24 :



الأجوبة :

1- ذلك مزعج ، فقد كنت أريد أن احتفظ بها .

2- لا يهمَ . لقد قرأتها .

3- أوه ! هذا ليس مهماً . اعرف كيف يتصرّف الأطفال .

4- كان بإمكانك ان تنتبه . اليس كذلك ؟

5- لا يهم . سأشترى مجلة أخرى .

6- حسناً . يجب أن تشترى لى مجلة أخرى .



بعـــد أن يختار الشخص الخاضع للاختبار الأجوبة التى يريدها ، يجب ألا يراجع الأجوبة التى اختارها .

بعد ذلك ، سنحدّد نوع جواب فنملأ الجدول – أ – .

<u>ملاحظـــة :</u> ليس من الضروري ن نملأ المربعات الثلاثة الموجودة أمام رقم كلّ صورة ، بل أن نملأ ما نجده مناسباً بالمصطلحات التالية :

ق = ح – ش بالنسبة للعمود أ م .

ق – ح – ش بالنسبة للعمود د أ .

ف – ج – س بالنسبة للعمود ح م .

بعد أن نملأ الجدول – أ – ، سنبدأ بالتحليل .

أولاً : ســنقوم بحســاب درجــة توافق الشخص الخاضع للاختبار مع مجموع الناس . من أجل

الجدول – ب –

رقم الصورة	أ م	د م	ح م
1		ش	
2		ح	
3			
4		ش أ	و س
5			ج
6			
7		ق	
8			
9		ق	
10		ق	
11		ق	
12			
13		ق	
14			
15			
16		ق أو ح	
17		ق	
18			
19		ح	
20			
21			
22			
23		ق	
24		ش	

كيف نقارن هذا الجدول بالنتائج الخاصة بمن نطبق عليه الرائز ؟

كلما تطابق مصطلحان في الجداول " أ " و " ب " ، نعطى علامة واحدة .

مثلاً : إذا كان لدينا في الجدول – أ – ، المصطلح " ش " في العمود الثاني ، ونلاحظ انه لدينا (ش) في العمود الثاني في الجدول " ب " ، نعطى علامة واحدة .

أما إذا كان المصطلح مختلف تماماً ، فلا نعطى أيه علامة وإذا كان مصطلح واحد موجوداً في الجدول(أ) ، بينما في الجدول " ب " هناك مصطلحان ، نعطى نصف علامة (1/2) .

مثلاً : الصورة رقم 4 : في الجدول " أ " لدينا " س " فقط ، بينما نلاحظ انه في الجدول " ب " ، لدينا " ش " أو " س " ، لذلك نعطى نصف علامة فقط (1/2) .

ملاحظة : نحسب ق مثل ق ، أى ق = ق .

نحسب ح مثل ح ، أى ح = ح .

نحسب ش مثل ش ، أى ش = ش .

بعد أن نقوم بحساب كل العلامات في الأربع والعشرين صورة ، نجمع العلامات كلها ثم نحول المجموع إلى نسبة مئوية مثلاً : إذا كان المجموع 5.5 علامة ، نحوله إلى نسبة مئوية على الشكل التالى :

$$\frac{5.5 \times 100}{16} = 34.37\%$$

ثم ندور الرقم فنحصل على 34% .

(الرقم 16 هو مجموع العلامات في الجدول " ب ")

بعـــد ذلـــك ، نعـــود إلى الجدول " ج " التالى لنعرف العلامة – المعيار لهذا الشخص .

الجدول – ج –

العلامة – المعيار	النسبة المئوية	
	الرجال	النساء
70	82	85
65	77	79
60	71	71
55	65	65
50	59	58
45	47	44
40	47	44
35	53	51
30	35	30

فـــي المثل الذى اعتمدناه ، حصلنا على نسبة مئوية تساوى 34% ، ولنفترض أن الشخص الخاضع للإختبار هو رجل .

نلاحـــظ أن الـــرقم 34 غير موجود في الجدول لكن هناك الرقم 35 الذى يعادل العلامة – المعيار 30.

لكن :34 = 35–1 ، اذاً العلامة – المعيار = 30–1= 29 .

العلامـــة – المعـــيار الـــتى تدل على شخص سليم ، أى انه يتأقلم جيداً مع مجتمعه هى التى تتراوح بين 40و 60 .

فـــي المثال الذي اعتمدناه : العلامة – المعيار = 29 ؛ نستنتج ، إذاً أن هذا الرجل يجد صعوبة كبيرة في التأقلم مع مجتمعه ، أي أن لديه شعوراً كبيراً بالإحباط ناجماً عن احتكاكه بالمجتمع .

هـــذا بالنسبة للعلامة – المعيار أقل من 40 . أما العلامة – المعيار الـــتي تـــتجاوز الـ60 ، فهـــي تـــدل على أن لدى الشخص خللاً عميقاً في شخصيته ، وهو عادة من الذين يعالجون بشكل دائم لدى الأطباء النفسيين . رغم ذلك ، لا يخلو الأمر من استثناءات .

ثانيا : الحساب الثاني الذي يجب أن نقوم به هو حساب نسبة ظهور كل من العناصر التسعة في الجدول " أ " أي الذي ملأناه وفقاً لأجوبة الشخص الذي نطبق عليه الرائز . من أجل ذلك سوف نملأ الجدول التالي :

الجدول – د–

	أ م	د أ	ح م	المجموع	النسبة المئوية	العلامة – المعيار
ق	1	2	3			
ح	4	5	6			
ش	7	8	9			
المجموع				10		
النسبة المئوية						
العلامة – المعيار						

ماذا نضع في المربع 1 ؟

نـــنظر إلـــى الجـــدول " أ " والى العمود الأول منه ، ثم نحسب كل (ق) موجـــودة . كل (ق) تعادل علامة واحدة إذا كانت موجودة وحدها بالنسبة لصـــورة معينة ، وتعادل نصف علامة إذا كان هناك مصطلح آخر في نفس الخط بالنسبة لصورة معينة .

في المربع 4 ، نحسب كل (ح̄) موجودة في العمود الأول في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في المربع 7 ، نحسب كل (ش̄) موجودة في العمود الأول في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

فـــي المربع 2 نحسب كل (ق) موجودة في العمود الثانى في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في المربع 5 ، نحسب كل (ح) موجودة في العمود الثانى في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في المربع 8 ، نحسب كل (ش) موجودة في العمود الثانى في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في المربع 3 ، نحسب كل (ف) موجودة في العمود الثالث في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

فـــي المربع 6 نحسب كل (ج) موجودة في العمود الثالث في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في المربع 6 ، نحسب كل (س) موجودة في العمود الثالث في الجدول " أ " بنفس الطريقة السابقة .

في خانات المجموع ، نجمع أفقياً وعمودياً الأرقام التى حصلنا عليها .

فـــي المربع 10 ، نجمع خانات المجموع ويجب أن يكون الجواب نفسه أفقياً وعمودياً . بعد ذلك نحول كل خانة في المجموع إلى نسبة مئوية على الشكل التالى :

(المجموع ق) × 100

―――――――――

(المربع 10)

بعــد ذلــك ، نقوم بحساب العلامة – المعيار لكل نسبة مئوية حسب الجدول التالى :

الجدول – هـ –

النسبة المئوية

العلامة-	الرجال						النساء					
المعيار	ق	ح	ش	أ م	د أ	ح م	ق	ح	ش	أ م	د أ	ح م
70	73	42	46	34	82	41	79	43	46	37	80	43
65	66	38	42	31	77	36	72	38	41	33	74	37
60	59	34	37	27	71	31	65	34	36	28	69	32
55	52	30	33	23	66	26	57	29	31	24	64	27
50	45	26	28	19	60	21	50	24	26	20	59	22
45	38	22	24	15	55	16	43	20	21	15	53	17
40	31	18	19	11	49	11	35	15	16	11	48	12
35	25	14	15	7	44	6	28	11	11	6	43	6
30	18	10	10	3	38	1	21	6	6	2	38	1

تحليل النتائج :

- العلامـــة – المعيار للعمود " أ م " في الجدول – د- تدل على مدى سيطرة المشكلة على هذا الشخص :

بين 40-60 ⟵ حالة طبيعية . المشكلة لا تسيطر عليه

أقل من 40 ⟵ يقلل بشكل غير طبيعى من أهمية المشكلة .

أكثر من 60 ⟵ تسيطر على المشكلة فلا يعدو قادراً التفكير الصحيح .

- العلامـــة – المعيار في العمود " د أ " في الجدول " د " تدل على قوة أو ضعف " الأنا " أى شخصية الإنسان تجاه المشاكل .

بين 40-60 ⟵ " الأنا " طبيعي . يواجه المشاكل كما يجب.

أكثر من 60 ⟵ حالـــة مرضـــية بشـــكل واضح . " الأنا " ضعيف ، لا يستطيع أن يواجه المشاكل بشكل يسمح بحلها .

إذا ترافقت العلامة – المعيار المرتفعة " د أ " مع " ح " مرتفعة ، يكون لدى الشخص ميل نحو الكآبة ، قد يصل به إلى حد المرض .

أما إذا ترافقت العلامة – المعيار " د أ " المرتفعة مع " ق " مرتفعة ، فذلـــك يعنى وجود ميل نحو مرض جنون العظمة ، أى إحساس المريض بـــالظلم والاضطهاد ، مترافقاً مع إحساسه بالعظمة ، وبأنه شخصية مهمة للغاية .

*** العلامة – المعيار في العمود الثالث " ح م) من الجدول – د- تدل على قدرة الشخص على حل المشاكل التى تواجهه .**

إن علامـــة منخفضـــة (أقل من 40) في هذا العمود تدل على عدم قدرة الشـــخص وقابليـــته لحـــل المشاكل التى تنجم عن المواقف الإحباطية التى يتعرض لها .

أمـــا بالنســبة للعلامات – المعيار الناتجة أفقياً في الجدول – د – عن ق ، ح ، ش فـــالأولى اى التى تتعلق ب ق تدل على توجه العدوانية أى الرغبة فـــي الأنيـــة نحـــو الآخريـــن (هذا في حال كانت العلامة – المعيار غير طبيعية) .

إذا كانـــت العلامـــة – المعيار غير طبيعية بالنسبة لـــ " ح " فذلك يعنى أن الرغبة في الإيذاء تتجه نحو الشخص نفسه وبالتالي هناك خطر الانتحار إذا كان الخلل كبيرا .

إذا كانـــت العلامة – المعيار غير طبيعية بالنسبة لـــ " ش " فذلك يعنى أن الرغـــبة فـــي الإيـــذاء شبه معدومة ، وبالتالي فان هذا الشخص يستسلم للمشكلة ولا يقوم بِرده فعل لحلها .

أداب السلوك عند التعامل مع الآخرين

* عند التعريف

يخضـــع تعـــريف الأشخاص بعضهم إلى بعض القواعد دقيقة ينبغى التقـــيد بها لئلا تجرح مشاعر الأشخاص الذين يتعارفون .واهم هذه القواعد ما يلى :

- يجب أن نقدم دائماً الأصغر سناً أو منزلة إلى الأكبر مسميا الأول ثم الثانى . ويستحسن أن ننوه خلال الحديث بألقاب واعمال الأشخاص الذيـــن تقـــدم بعضـــهم إلـــى بعـــض ، فان ذلك يساعد على إيجاد موضوعات غير حديث الجو ..
- ويجـــب أن تقدم الرجل إلى المرأة بصرف النظر عن سن الرجل ، وإذا كانت المرأة جالسة فإنها لا تنهض من مقعدها لتحييه بيدها ، أما إذا كـــان الـــرجل ملكـــاً أو رئيساً أو حاكماً أو سفيراً أو من الأسرة المالكـــة ، أو من رجال الدين فتقدم عندئذ المرأة إلى الرجل ، وحين تقدم المرأة إلى واحد من هؤلاء فإنها تنحنى انحناءً قصيره.
- يستحسن عند التعارف أن تعلو وجه المتعارفين ابتسامة خفيفة.

وفى السلك العسكرى يجب عدم الابتسام إلا إذا كان التعارف يتم بين الأقران .

- إذا صـــدف وقدمـــت شخصـــين متماثلين في السن والمركز ، فاتخذ أسلوباً سريعاً بالتعريف ، بحيث لا يشعر أحدهما بأى فارق .

- وإذا نسيت اسم أحدهما أو كلاهما – وهذ يحدث أحياناً – بادر إلى القـول : اعـتقد أنكما تعرفان بعضكما و لا حاجة إلي تعريفكما .. ، وفى هذه الحالة على المتعارفين أن يذكرا اسميهما حالاً .
- في حالة وجود لقب مدنى أو عسكرى ، فاز اللقب يسبق الاسم .
- إذا أرادت سـيدة مـتزوجة أن تقـوم بتعريف زوجها أو والدتها أو شـقيقتها إلـى أصدقائها فتقول أعرفكم بـ زوجي أو زوجي فريد ، والدتى السيدة حداد ، شقيقتى الآنسة حداد .
- وإذا أرادت إحـدى الفتايات التعريف بأفراد عائلتها فتقول اقدم لكم : والـدى ، والدتـى ، شـقيقتى فـدوى - وإذا كنت إحدى الشقيقات مـتزوجة ، يضـاف عندئذ اسم عائلة زوجها – ويقدم الرجل أفراد عائلته في الشكل الآتى :

زوجـتى ، أو زوجتى ليلى – ولا يقال مطلقا اقدم لكم السيدة ليلى حداد ، أو مدام حداد – ابنتي دينا وولدى وليد

بالنسـبة إلـى الشبان والشابات فيجرى التعريف بالاسم الأول والكامل وببساطة .

كيف تعرف بنفسك : [1]

فـي جميع المآدب التى تجمع عدداً كبيراً من المدعويين من رسميين واجانب ، يستحسن أن تعرف بنفسك ببساطة إلى الجالسين بجوارك ، وحاول أن تتجانب أطراف الحديث بينهما بالتساوى

إذا صـادفت شخصاً تعرفه ومرت فترة طويلة دون لقاء . وشعرت انـه لم يتذكرك ، فلا داعي لتقول له " أحذر من أنا " ان هذا النوع من

---

(1) روحى جميل – اداب السلوك – دار النهار للنشر بيروت 1980 صفحات متفرقة

التعريف أو المزاح ليس مقبولاً دوما بل بادر إلى تذكيره بالمكان الذى سبق واجتمعت فيه .

إذا وصـــلت إلـــى حفلة كوكتيل متأخراً . وكان أصحاب الدعوة قد اخـــتلطوا بالمدعويـــن ، فحـــاول أن تعـــرف بنفسك إلى من تصادفهم ، ثم ترجوهم المساعدة في معرفة مكان وجود المضيف والمضيفة الذين غالباً ما يـــتركان مكان وقوفهما بعد استقبال جميع المدعويين للاختلاط بين أصدقائهم لفـــترة معيـــنة ، وإيـــاك في مثل هذه الحالة أن تحشر نفسك بين شخصين منهمكين في حديث يبدو هاماً أو خاصاً للتعريف بنفسك .

عند التحية

- تقضى التقاليد بأن يبدأ الصغير بتحية الكبير ، أما المصافحة ، فعلى الشخص الأكبر أن يمد يده لمصافحة الأصغر ، وإذا حدث العكس – عن جهل بالأصول – فعلى الشخص الأكبر أن لا يتجاهل التحية .
- علـــى الســـيدة أن لا تنحني في الحفلات ألا الذين يقدمون إليها بهزة خفيفة من رأسها ، وفى حالة المصافحة فإنها لا تخلع قفازها .

وفـــى المجـــتمعات الأوروبـــية ، تقبل أيدي السيدات ذوات المكانة الاجتماعية أثناء التحية ، بلمسة خفيفة ، وبدون صوت ، أما الأوانس فلا تقبل أيديهن ولو كن أميرات ، ولا يجوز تقبيل يد المرأة إذا كانت ترتدى قفازاً ، وكذلك لا يجوز تقبيل يد المرأة في مكان عام أو في الشارع .

التحية في المنزل :

علـــى المضـــيفة أن تنهض من مقعدها لتحية القادمين من رجال ونساء لزيارتها ، وعلى زوجها أن يشاركها بالنهوض من مقعده .

وعلى السيدة الشابة أن تنهض لتحية سيدة أكبر منها سناً ، ولرجل الدين ، والرجال البارزين أيضاً .

التحية في الشارع :

إذا التقيت بأشخاص تعرفهم فى الطريق فيجب أن تحييهم ، وإذا كنت ترتدى قبعة فيجب رفعها عن الرأس باليد اليمنى ، وإذا صافحتهم فيجب أن تخلع قفازك ، وإذا كنت ترتدى قبعة ورفعتها وكان الشخص الذي تحييه رجلاً أكبر منك سنا أو منزلة ، أو امرأة ، فيجب أن تبقى مكشوف الرأس حتى يطلب إليك أن تعيد القبعة إلى رأسك ، ومن واجب هذا الشخص أن يفعل ذلك بسرعة .

إذا التقيت فى طريقك بسيدة من معارفك ، فيجب ألا تحييها إذا لم تلتق نظراتها بنظراتك ، وان ترتسم على شفتيها ابتسامة خفيفة ، ولا يجوز محاولة استلفات نظرها إليك بأية وسيلة ما .

العسكريون :

على الجندي أن يؤدى التحية بصورة تنم عن الاحترام وبإبقاء اليد مرفوعة برهة أطول . فى حالة أداء التحية لجماعة من العسكريين ، فتعتبر التحية موجهة إلى الأكبر رتبة ، وهو بدوره يرد التحية بمفرده .

عند دخول الضابط نادياً عسكرياً ، يؤدى التحية لجميع من وقع نظرهم عليه ، ولمرة واحدة ، وهم يردون إليه التحية جلوساً إذا كانوا أعلى رتبة منه ، ووقوفاً إذا كانوا أدنى رتبة .

عند الدخول إلى الأماكن العامة ، ترفع القبعة العسكرية ثم تعاد ،في المســـارح وأماكن اللهو ترفع القبعة عند بدء العرض لئلا تضايق الجالسين فـــى الصـــفوف الخلفـــية ، وهذا ينطبق أيضاً بالنسبة للمدنيين الذين يرتدون القبعة .

تحية رؤساء الدول :

عندما يزور رئيس دولة أجنبية دولة أخرى ، تطلق المدفعية إحدى وعشرين طلقة من المدافع المنصوبة فى المطار أثناء نزول الزائر الكبير من سلم الطائرة .

تحية رؤساء البعثات الديبلوماسية :

يتمـــتع رؤســـاء البعثات الديبلوماسية بتحية من الحرس الملكى أو الجمهوري مع موسيقاها ، عند تقديم أوراق اعتمادهم لرئيس الدولة ، وتنظم دائرة المراسم البرنامج اللازم اتخاذه فى هذه المناسبة .

تحية الأساطيل البحرية :

تحـــدد القوانيـــن البحرية لكل دولة ، والاتفاقات الدولية بدقة طرق التحية بالنسبة للأساطيل البحرية التى تزور بلداً ما

لا يعمـــل بهـــذه التحـــيات إلا عند وصول بارجة إلى ميناء مزود بالمدافع التى تستطيع الرد على على التحية . وهذه الموانى معروفة عادة من كل العمارات البحرية .

إن تـــبادل إطلاق المدافع بين الأسطول الزائر ، والبلد الذى سيرسو فى مينائه ، هو تحية أمة لأمة أخرى .

أن المبادرة بإطلاق المدافع ، تكون من قبل الأسطول الزائر ، أما إذا كـان الأسطول الزائر يحمل على ظهره ، رئيس دولة ، أو أميراً ملكياً ، أو سفيراً ، فعلى مدافع الميناء أن تكون البادئة بالتحية ،

عند المحادثة :

كانـت المحادثـة فى الماضى من أمتع المسرات و أبهجها ، فحينما كانت الرحلات تحف بها المصاعب ، وكان المسرح نادراً ، ولم تكن السينما معروفة ولا الراديو والتليفزيون ، لم يكن هناك احب لدى الناس من اجتماع يتبادلون فيه أطراف الحديث ، سواء فى المقاهى والأوساط الشعبية ، أو فى البيوت والدور الكبيرة .

أمـا الآن فان تعدد المسرات والملاهى ، قد انقص من قيمة المحادثة ومـن أهميـتها ، فلـم يعد لها ذلك الدور الرئيسى فى حياة الناس ، ماعدا المثقفين والمفكرين منهم .

واليك بعض القواعد الموضوعة للمحادثة :

* هـناك ثلاثـة مواضيع يجب أن لا يكون مدار الحديث إلا بين الأصدقاء الحميميـن : السياسة ، الدين ، الشئون المنزلية . وواضح أن القصد من تحذيـر المتحدثين بتبادل هذه المواضيع ، هو تجنب الاصطدام بينهم فى الموضـوعين الأوليـن ، وتجنـب إزعـاج الناس بأمور لا تهمهم فى الموضوع الأخير . فإذا كان فى وسع المتحدث البحث فى السياسة أو فى الدين ، مع مراعاة عواطف الآخرين ، أو كان القصد من البحث الوصول إلـى حقائق علمية أو نتائج سياسية ، فليس معقولاً عدم الخوض فى هذه المواضـيع نـزولاً عـند هذه القاعدة . فالقواعد العامة لها حدود تقف عندها ، وتوجد ظروف ومفاهيم قد تقضى ببطلانها .

* يجب أن نتنازل عن الكلام لمن هو أكبر منك سناً .
* يجب أن تولى محدثيك الانتباه الذى تود أن يولوك إياه .
* يجب أن لا نجزم بآرائك وميولك جزماً قاطعاً قاسى اللهجة .
* لا تقل " هو " أو " هى " عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين .
* تجنب الحديث عن نفسك ، وعن مآثرك ، وعن نجاحك ، أو إخفاقك ، وعن صحتك أو مرضك .
* لا تتحدث بصوت راعد ولا بصوت أشبه بالهمس.
* لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين واعتداد بالنفس ،فان الأشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون إليها .
* لا تغتب شخصاً غائباً أمام أشخاص لا تدرى إن كانوا أقرباء له أو أصدقاء .
* إذا كنت تناقش أحداً فى بعض آرائه العامة ، فيجب أن لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقادك ، وإلا فان فالمحادثة ستؤدى إلى النزاع بينكما .
* لا تتحدث إلى صديق بلغة أجنبية وأنتما بين أشخاص لا يعرفون هذه اللغة.
* إذا كان لديك بعض الضيوف ، فيجب أن تحرص على أن يكونوا هم اللامعون في ذلك الاجتماع لا أنت .

تحدث إلى كل شخص بما يهمه .

* لا ضرورة لتصحيح بعض الأغلاط إذا كانت هذه الأغلاط لا تؤذى أحداً .

قل ... لا تقل ؟

في كلامنا الدارج بعض التعابير المستعملة لغرض نقصده . أو حاجة نرغب فيها وهى في الأصل كلمة مستعارة تعنى في الواقع شيئاً آخر .

ويستعمل الشباب على سبيل المثال ، بعض التعابير في وصف شخص ما بأنه " لذيذ " أو " ما اللذة " أو " تحفة " .. الخ .

ولعــل بعــض هذه الأوصاف مستوحاة من كلمة (Sweet) الإنكليزية التى تستعملها الأمهات الأجانب في تدليل الأطفال ، وتعنى بأنه جميل أو لطيف أو محبوب الخ .

لهذا فإننا ننصح بالرجوع عن هذه التشابيه واستبدالها بتعابير واضحة ، وما أكثرها في اللغة العربية .

• لا تقل إذن " لذيذ " أو ما اللذة " إلا للأشياء التى تتعلق بالطعام وبالشراب.

• لاتقــل "عظيم" عندما يسرد لك صديق عن موضوع لا يتعلق بالعظماء .. وانما تعنى به أنك موافق على كلامه ، وانه على صواب .

بــل قــل " عظيم " في استماعك عن عمل جبار أو ضخم ، أو عن شخصية بارزة .

• لا تقل " تحفة " بمعنى انك موافق مع الدهشة على كلام صديقك .

بل قل " تحفة " عن التحف والأشياء الثمينة .

• لا تقل " بشرفى " بقصد التأكيد على أمر ما .

بل قل " صدقنى ".

• لا تقســم بالإيمــان والأنبياء والرسل ، واعتد أن تكون صادقاً مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بأي شفيع .

ملاحظة إلى المذيعين والمذيعات :

عندما يوجه مذيع في ندوة تليفزيونية أو بالراديو سؤالا إلى شخصية رسمية كبيرة أو علمية أو عادية ، فلا يقال له (أنت ...) بل السيد الرئيس ، أو السيد الوزير ، أو السيد فلان ، أو الأستاذ فلان .

عند التدخين

وضعت أخيراً مجموعة من القواعد التى تتعلق بالتدخين ،بعد أن كان قاصـــرا فـــي الماضـــى على الرجال وحدهم . و بالرغم من أن العلم اثبت مضـــار التدخيـــن بشكل لا يدعو للمناقشة ،فان انتشاره بين الناشئين خاصة اصبح خطيرا .

و فيما يلى بعض النصائح للمدخنين :

- ان كانـــت اللفائف التى تستعملها نادرة أو سمينة ، فيجب أن تحرص علـــى ألا تدخـــن لفافة أو تشغل لفافة بصورة خاصة ،دون أن تقدم لأصـــدقائك منها ،فان التدخين في حضور أشخاص آخرين دون أن تقدم لهم اللفائف يدل على أنانية و تكبر شديدين .
- لا تضرب لفافتك على علبتك أو يدك قبل إشعالها و اترك ذلك لرواد الحانات .
- لا تخرج من جيبك لفافة لتضعها في فمك ،فذلك شان الطيارين ، بل اخرج علبتك من جيبك لتأخذ اللفافة منها .
- لا تستبق لفافتك في فمك و أنت تتحدث إلى أحد ، فان في ذلك شيئا مـــن عـــدم اللياقة ،فضلا عن أن كلماتك تصبح غير مفهومة بعض الشي .
- حين تحي أحدا في الشارع بادر إلى نزع لفافتك من بين شفتيك قبل ذلك ،علماً بأنه يستحسن عدم التدخين في الشارع .
- يجب إطفاء اللفائف قبل دخول المصعد الكهربائي .

- لا تدخن على مائدة الطعام قبل أن يأذن المضيف أو المضيفة بذلك ، وبعد تناول الحلوى
- فـــي حالـــة وجـــود لفـــائف علـــى مائدة الطعام مع ثقاب الكبريت والمنافض ، يسمح بالتدخين بعد تناول الوجبة الرئيسية .
- لا تدخن وأنت مدعو لإجراء مقابلة بصدد طلب عمل أو وظيفة ،إلا في حالة تقديم اللفائف إليك .
- يســـمح للرجل في صالة السنيما أو المسرح بترك السيدة التى ترافقه لفترة قصيرة ،لحين الانتهاء من تدخين لفافة خارج الصالة .
- فـــي غـــرف الاســـتقبال ، علي صاحب الدار أن يضع في صندوق يحـــتوى علـــبة واحـــدة أو عـــدة علب من اللفائف ،و أن يترك هذا الصـــندوق مفتوحا ، و يرجو ضيوفه أن يأخذوا اللفائف منة حسب رغبتهم ، و على الضيوف أن يدخنوا من هذه اللفائف باعتدال .وفى الصناديق ذات الأقسام المتعددة ، يستحسن أن يوضع في أحد الأقسام لفائف وطنية وفى الأخرى لفائف أجنبية أن وجدت .

يجـــب إلقـــاء الـــرماد فـــي المـــنافض ، ومتى انتهت اللفافة فيجب إطفاؤهـــا .فـــي وسط المنفضة ، إذا ليس أكره من رائحة عقب لفافة يحترق . كما لا يجوز إطفاء اللفائف وسط فنجان القهوة أو غيره .

السيغار : فيما يتعلق بتدخين السيغار إليك هذه القاعدة المطلقة :

- يجـــب نزع اتيكيت السيغار عند إشعاله ويجب قطع طرفه بالموسى وليس بالأسنان ، وعلى الشباب الابتعاد عن تدخين السيغار الضخم . والاكتفاء بالصغير أو متوسط الحجم .

- علــى مدخنى السيغار أن لا يطلبوا الإذن على مائدة الطعام بإشعال ســيغار ، ولــو أن الــبعض يفعل ، كما يستحسن طلب الإذن في الأماكن الخاصة لما يسببه دخان السيغار من إزعاج الكثيرين (1).

الغلــيون : من الأوفق أن يقصر المرء استعمال الغليون في المآدب الرسمية أوفى حفلات الكوكتيل .

وقــد درج بعــض كبار الساسة ورجال الساسة ورجال الأعمال إلى تدخين الغليون في مكاتبهم ، وفى خلال اجتماعاتهم ، ونصيحتنا تقتصر هنا علــى العــناية المستمرة بتنظيف الغليون على انفراد ، وعدم إزعاج الناس بروائح التبغ المحروق .

ممنوع التدخين في الأماكن التالية :

أماكــن العــبادة – الاحتفالات الدينية – المآتم – قاعات المحاكم – الــــندوات – الحفــــلات الموســـيقية – المســـــرح – الســــينما – (يســمح خـــلال فترة الاستراحة بالتدخين في الردهات خارج صالة السينما والمســرح ، كمـــا تسمح بعض الصالات الأمريكية والأوروبية بالتدخين في الشرفات أو في المقصورات ممنوع التدخين داخل المصاعد –في الطائرات لحيــن صدور الأمر من قائد الطائرة بعد الإقلاع وعند الهبوط – التاكسى – الباصـــات – القطار (إلا في الأماكن والمقصورات المخصصة للتدخين) – غرف المرضى – حجر نوم الأطفال .

(1) يستحسن اشعال السيغار بعود الكبريت بدلاً من الولاعة (Lighter) التى تشعل بواسطة " روح البنزين essence حفظاً لطعم السيغار .

عند الملبس :

إن نوعـية اللـباس – وليس اللباس الباهظ الثمن – هو الذى يضفي على الإنسان مظاهر الأناقة والذوق السليم .

وتقـترن الأناقة بالطبع ، مع المظهر الحسن ، ونعنى بذلك ، النظافة البدنـية ، والشـعر وطـريقة تصفيفه ، والأيدي والأظافر .. حتى الكلسات والحذاء .

إن مصدر أناقة المرأة بالإضافة إلى ذلك ، هو الزي المناسب للجسم المناسـب ، وان سـيدة متقدمة في السن ، ترتدى ثوباً لا يتناسب مع قياها وسـنها ، لـن يجعلهـا موضع إعجاب أو حسد ، حتى لو كان الثوب صنع خصيصاً لها في أحدث بيوت الأزياء .

وقد طرأ في الربع الأخير من هذا القرن ، تبدلات جذرية على ألبسة الشباب ، فأصبحت وكأنها صادرة عن دور أزياء النساء .

إن شـاباً يافعاً ، يرتدى طقماً من القطيفة داكناً أو فاقع اللون ، وقميصاً من الدانتيل مزركشاً أو مطرزاً لا يدل اليوم على الانحراف أو الشذوذ .

- وبالنسـبة للـرجال فـان اختـيار الملبس المناسب للزمان والمكان المناسـب يـترك أثراً مقبولاً ، على أن يكون هذا اللباس متطوراً ومتمشـياً مع الزى الحاضر ، إنما دون مغالاة ، وإلا ترك أثراً سيئاً على صورتك وشخصيتك في أعين الناس .

- إن موجـة الـتحرر الـتى شملت اكثر بلاد الدنيا ، بدلت كثيراً من أسـلوب وطراز مظاهر الحياة بين الشباب والشابات ، فالبعض أخذ طراز الإهمال بالمظاهر الخارجية ، من تطويل غير محدود في شعر

الـــرأس والذقن ، إلى انتعال الخف في الشارع والجامعة ، أو ارتداء الثياب المهلهلة والمرقعة وغيرها من الأشياء التى ينفر منها الآباء والأمهـــات ويصعب عليها قبولها ، وقد تطول هذه (التقليعات) أو تـــزول بـــزوال أسبابها الناجمة عن التفاعلات والمؤثرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المتطورة .

- إن اتيكيـــت اللـــباس الغربى المعاصر ، لا يزال بصورة عامة حتى اليوم ، يخضع للظروف والمناسبات ، فأزياء الصباح هي غيرها في المســـاء أو الســـهرة ، كمـــا تتبدل (الموديلات) بطرازها وألوانها وتخضـــع للابتكارات المتجددة بين فصل وآخر ، والأزياء بصورة خاصة لا استقرار لها .

وإذا كانت موجة التحرر هذه ، التى بدأت في الأساس من المجتمعات المـــتقدمة ، والتى هى نفسها تبتكر الأزياء ، فان هذه الأوساط ذاتها لا تزال ملـــتزمة بـــالقواعد المألوفة والمعترف بها في المجتمعات الرسمية .وأوساط رجال الأعمال .

إن هـــذا الالـــتزام لـــيس محصوراً أو مقتصراً على الغرب وحده ، فالمطـــاعم فـــي الشـــرق والغرب ، لا تستقبل بارتياح زبائنها من رجال أو ســـيدات ، خاصـــة على العشاء في لباس (السبور) ، وبعض هذه المطاعم تعـــتذر عـــن تقديـــم مائدة في مثل هذه الحالات ، كما أن ربطة العنق مثلاً إجبارية في حفلات الأوبرا ، حتى في الدول الاشتراكية ، خاصة في وارسو وبراغ .

لهـــذا فإنـــنا ننصح الرجل العربى إن يلتزم في المجتمعات الأجنبية بالمظهر الخارجى المألوف ، مع التحلى بالأخلاق العالية والتصرف اللائق .

عند استخدام الألقاب

كــان ســادات العــرب فــي عصورهم الذهبية ، يتحلون بالصفات الديموقراطــية الخالــية من كل بهرجة وتعقيد ، وهى الصفات المستمدة فى الأصل من حياة البداوة والبساطة .

وقــد دخلت الألقاب إلى هذه المنطقة مع جيوش الاحتلال المختلفة ، ولكنها أخذت بعد الاستقلال بالتلاشى ، حتى أصبح لقب (السيد) يطلق على رئــيس الجمهوريــة ، بدلاً من (صاحب الفخامة) في أكثر الدول العربية ، وكذلــك بالنســبة إلى رئيس مجلس النواب أو مجلس الشعب ، والى رئيس مجلــس الــوزراء بــدلاً من لقب (صاحب الدولة) والوزراء بدلاً من لقب (صاحب المعالى)

ولــم يقتصــر الأمــر على البلاد العربية ، فقد درجت معظم الدول الأجنبــية إلــى التخفــيف من استعمال الألقاب ، إلا في الحالات الرسمية ، ووسائل الإعلام الحكومية .

هــذا ، ومــن الصعب تحديد الألقاب لكل بلد على حدة ، ولكننا أوجزنا فيما يلى القواعد العامة المعترف بها في الدول المتطورة .

أ - ألقاب الملوك والأمراء:

يقــال للملــك (حضــرة صاحب الجلالة) و (جلالتكم) . وللملكة (صــاحبة الجلالة) و (جلالتك) . وللأمير من آل الملك (صاحب السمو الملكــى) ، وللأمــيرة من آل الملك (صاحبة السمو الملكى) وللأمير من الســلالة المالكــة (صــاحب الســمو) ، وللأمــيرة مــن السلالة المالكة (صاحبة السمو)

ويجب على الدبلوماسيين المحافظة على هذه الألقاب أثناء الحديث عنهم في الأوساط الرسمية ، وان لم يكونوا حاضرين فيها .

ب – السياسيون :

يطلق في الولايات المتحدة الأمريكية على رئيس الدولة ، لقب(الرئيس The President) وفى المخاطبات : (السيد الرئيس Mr. President)

وفى الاتحاد السوفياتى و جميع الدول الاشتراكية يطلق لقب (رفيق) على كافة المواطنين من القاعدة حتى القمة ، ولا يقال مطلقاً (السيد الرفيق)

وفى فرنسا يطلق لقب (السيد رئيس الجمهورية)

Monsieur Le President de la Republique Francaise

وفى المخاطبات ، السيد الرئيس : Monsieur Le President

ويقال للسفير في المكاتبات الرسمية : صاحب السعادة

Son Execllence - His Excellency.

وفى المخاطبات ، السيد السفير :

Monsieur L' Ambassadeur – Mr. Ambassador

ولا تطلق على نساء السفراء أثناء المحادثة ألقاب ما .

في الاتحاد السوفياتي يخاطب أعضاء السلك الديبلوماسى من قبل وزارة الخارجية السوفياتية باسم : السيد السفير ، أو السيد المستشار الخ .. ويرد هؤلاء على مخاطبيهم بلقب : السيد وزير الخارجية ، أو السيد السكرتير العام الخ ... ، ولا يستعمل لقب " صاحب السعادة " مطلقاً . أما بالنسبة لأعضاء السلك الديبلوماسى المنتمين إلى الدول الاشتراكية ،

فيخاطـــبون باســـم (الرفـــيق) كما انهم يخاطبون أعضاء وزارة الخارجية السوفياتية باسم الرفيق .

توجـــه المراسلات إلى السكرتير العام للأمم المتحدة باسم " صاحب السعادة الأمين العام ... His Excellency
The Secretary General of the United Nation

ج) يطلق على جميع الأطباء والطبيبات لقب (دكتور Doctor) ، ويقال لعضـــو أكاديمية الطب في فرنسا (Maitre) ولأستاذ كلية الطب بروفسور (Professeur) ، ولـــيس هناك مانعاً من استعمال هذين اللقبين الفرنسيين ، لانهما يدلان على لقب علمى عالمى .

ويقال لنقيب الأطباء : السيد النقيب أو سيادة النقيب .

د) المحامون :

يقـــال لنقيـــب المحامين ، السيد أو سيادة النقيب ، ويطلق على المحامين من الرجال والنساء لقب (أستاذ)

هـ) الأدباء :

يقـــال فـــي فرنسا لأعضاء المجمع العلمى ولاعلام الأدب (أيها المعلم Maiter) وتـــترجم فـــي بلادنا بكلمة (أستاذ) ولكن هذه الكلمة لا تدل تمامـــاً علـــى المعنى المقصود باللقب الفرنسى ، ويطلق هذا اللقب على جميع الفنانين المشهورين .

و) الصحافيون :

يطلـــق لقب السيد أو سيادة على نقيب الصحافة ، ويقال السيد رئيس تحرير جريدة .. أو السيد محرر الشئون ..

ز) العسكريون :

لا يطلــق عــادة لقب (السيد أو غيره) على أى رجل يحمل رتبة عســكرية فــي الجيش أو ضباط الأمن الداخلى ، ولكن في حالة وجود أحد رجال الجيش في منصب مدنى ، فان اللقب يسبق الرتبة العسكرية ، ثم تأتى الصفة المدنية .

م) رجال الدين :

يقال لقاضى الشرع (فضيلة القاضي) أو (صاحب الفضيلة)ويقال للمفتى (سماحة المفتى) أو (صاحب السماحة).

ولــيس لــرجال الدين الإسلامي رتب وألقاب ودرجات ، وكثيراً ما يطلــق هــذان اللقبان ولا سيما لقب فضيلة على رجل الدين بصورة عامة ، وان لم يكن يشغل منصبا قضائياً .

أما رجال الدين المسيحى فان لهم ألقابا تختلف باختلاف رتبهم المتعددة : فيقال لرأس الكنيسة الكاثوليكية (البابا) و (قدس الأب الجليل الاحترام) ، و (صاحب القداسة) و (قداستكم)

ويقال للكردينال : (صاحب النيافة) و (نيافتكم) . وللبطريرك في الكنائس الشــرقية والغربــية (صاحب الغبطة) و (غبطتكم) وللمطران : صاحب السيادة) و(سيادتكم)أو (سيدنا) ولحورى الأبرشية (حضرة الخورى) ، وللراهب (حضرة الأب) أو (أبونا) .



تــتكون الأحكام عن الأشخاص حسب أطباعهم ، أى طريقتهم في السـلوك مع الآخرين إما في الخارج ، أو ضمن أفراد العائلة .أهم ما يجب معرفـته الخطـوط المميزة التى منها ينطلق اتخاذ المواقف والأنماط التى نسجلها في ذهننا عن الآخرين .

هـذا الاختـبار يسـاعدك علـى معرفة طباعك شرط أن تستجيب بـإخلاص ، واخـيراً ستجد مميزاتك الخاصة في ذهن الآخرين . وذلك من خلال وضع علامة (صح) حول الاجابة الصحيحة وجه نظرك

الأسئلة :

1- هل تحب النزهات قرب الماء ؟ A

2-أنـت تسـير علـى الرصـيف فـي الشارع ، فبللتك سيدة وهى تروى مزروعاتها وأزهارها على البالكون ، هل تغضب ؟ D

3- هل تهتم بالناس الذين تلتقيهم ؟ E

4- هل تسعدك إشارات الانتباه من الجنس الآخر ؟ C

5- تريد الذهاب إلى سهرة عند أحد الأصدقاء . شئ غير متوقع أجبرك على البقاء في البيت وحدك هل تنفجر بسبب ذلك ؟ G

6- اصـــطدمت بـــأحدهم في الشارع وأنت لم تكن تراه ، فنعتك بالمتوحش والغليظ ، هل تعتذر وتسير بشفقة . F

7- هل ظننت يوما انك أنت تستحق منصب رئيسك في العمل ؟ B

8- هـــل تعتقد أنه يجب تغيير الجو وتغيير الأصحاب من أجل إغناء الفكر والقلب ؟ H

9- اعتنيت يوماً بمظهرك لمرافقة صديق أو صديقة إلى سهرة فلم ينتبه لذلك . هل هذا يزعجك فعلاً ؟ C

10- عندما يطلب إليك تنفيذ عمل هل تقوم بتغيير بعض التفاصيل كى تتبع طريقتك الخاصة ؟ D

11- هل تكره الناس العنيفين ؟ A

12- هل تحب الحصول على هدايا ؟ G

13- هل فكرة الاتصال بمكتب زواج تزعج للغاية F

14- سمعت رفاقك يتناقشون في موضوع تعرفه بنوع خاص ، هل تتدخل في المناقشة لإبداء رأيك B

15- أتحب أن تعمل بشكل مستقل أم ضمن فريق عمل ؟ E

16- هل يصعب عليك التركيز في العزلة ؟ H

17- هل تشعر انك منزعج عندما تكون مدعواً إلى سهرة عامة ؟ E

18- هل تُبقيك انتقادات ومزاح رفاقك هادئاً بارداً ، عادة ؟ A

19- هل تجد موقف الناس الذين يشفقون على أنفسهم مضحكاً ؟ B

20-هل تحتفظ بذكريات دقيقة عن طفولتك ؟ H

21- هل تعتقد أنه في الحياة كل شئ يأتى في وقته للذى

يعرف كيف ينتظر C

22- اضطررت إلى أن تمضى سهرة مع شخص من الجنس الآخر عار كلياً من كل جمال أو أى انجذاب جنسى هل تخترع اعتذاراً للتخلص ؟ G

23- أنت على موعد مع شخص ، وهذا الموعد مهم بالنسبة إليك ، وعند وصولك قال إنه سيؤجل الموعد لانه يلعب الغولف مع أصدقائه . هل تلح على وجوب استقبالك ؟ D

24- هل تتساءل كيف أن الموظف يمضى حياته وراء مكتب في إدارة ؟ H

25- لم تُنه عملاً بموعده وستكمله غداً . A

26- ترغب في إقامة حدث (عيد مولد ، نجاح ..) في وليمة فاخرة . G

27- طُلب أحد رفاقك إلى وظيفة رفيعة وعلمت انه قام بعمل غير مشكور . هل توصل ذلك إلى الرئيس ؟ B

28- هل تحضر مسبقاً التعابير التى ستقولها إلى محاضرة مُجهولة ستلقيها ؟ F

29- هل ترى أن صيغ التهذيب الكاذبة تستخدم من قبل الرجال العبيد والخسيسين . D

30- هل تحب الألوان الحية : الأحر ، الأصفر ،الليمونى G

31- هل تذهب مرتين إلى نفس المكان لقضاء العطلة ؟ H

32- هل أنت هاوى جمع طوابع بريدية ، أو قطع عملات أجنبية ؟ E

33- هل تسمع بملء إرادتك مشاكل الآخرين كى ترأف بها ؟ C

34- " يجب الا نتبع تأثراتنا الأولى بل يجب التفكير طويلاً

قبل التنفيذ " . هل أنت مع هذا الرأى A

35- هل تُفضل رؤية أفلام حيث الممثلون والممثلات يأخذون دور اللذة أكثر ؟ G

36- هل تكره ضمناً الأشخاص الذين يمزحون دائماً وفى كل مناسبة ؟ E

37- هل تعتبر انه يجب الاستفادة من الحياة قبل فوات الأوان G

38- هل تعانق أصدقاءك إرادياً

39- هل تحذر الناس الذين يقدمن المدائح ؟ D

40- هل تحب الموسيقى الكلاسيكية ؟ C

41- هل ترغب في ملكية قصر ؟ B

42-هل تحتفظ بالمهمات الصعبة لتنفذها مؤخراً A

43- أحد أصدقاءك ورطك في أمور سيئة . هل تتركه وتسعى إلي أصدقاء جدد ؟ H

44- إذا لم تمض الأمور كما تريد . هل تصر على رأيك وتعاند ؟ E

45- هل تفهم أولئك الذين يتسابقون مع الساعة ؟ A

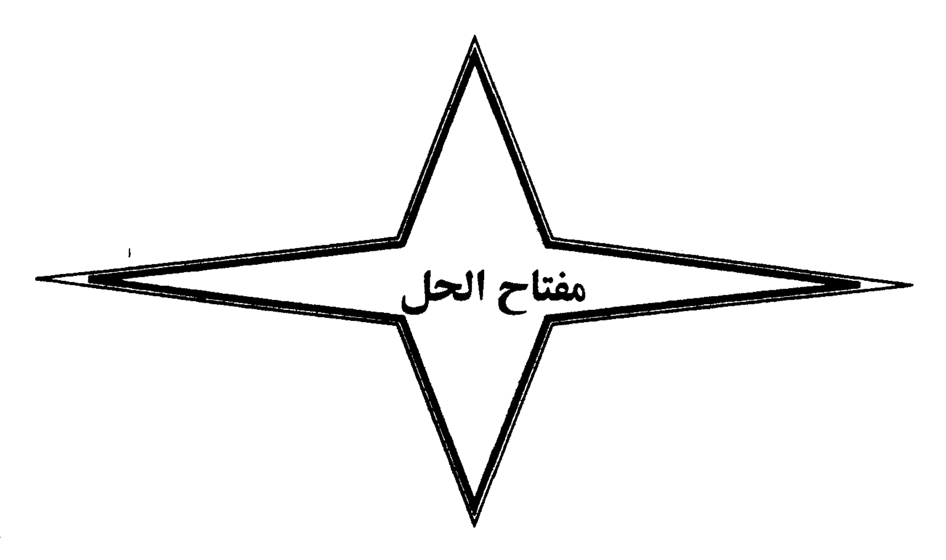
46- هل تضطرب كلما عاشرت بيئة جديدة أو تسلمت وظيفة جديدة ؟ F

47- هل ترى في أفكارك الأشخاص الذين تحبهم عندما يكونون بعيدين ؟ C

48- هل مقبول في عصرنا أن نؤمن بالأشباح ؟ G

49- هل تحب المهرجانات الكبيرة ؟ B

50- اختفى شئ من جاروله . هل لا تتجرأ أن تخبر رفاقك بذلك لأنك لست متأكداً من ضياعه ؟ F



1- في حال كانت غالبية الإجابات من فئة A

- دل ذلك على انك هادئ ومطمئن ، لا تتحمس للأمور سلباً أم إيجاباً ، لا وجود عندك لأصدقاء حميمين ، إنما باستطاعتك أن تختلط بسرعة مع كل الأفراد ، إنما يضطرب اطمئنانك مع الأشخاص الذين يتحركون بسرعة .

- تخاف الاندماج في المجتمع ، وذلك تجنباً للشعور بالفشل ، وفي حال تعرضك للفشل أكثر من مرة تتعرض للتطير وتصبح وهمياً .

  - من **الناحية العاطفية** أنت متطلب لذلك ، لذلك لا يهتم بك الجنس الآخر كثيراً ، تبدو محبوباً عندما تكون مع رفاق محببين إليك وعندما تكون أنت مركز الاهتمام . إمكانية وقوعك في المتاعب الجنسية وارد بسرعة ، ولا تستطيع مقاومة الجنس الآخر بشكل جيد . كل ما يهمك أن تكون محبوباً ومدللاً ومرغوباً من الجميع .

مـــع ذلـــك فأنـــت صعب الإثارة ، لا يمكن الاعتماد على حنانك ، تســـتطيع تنفـــيذ قســـاوة غـــير متوقعة من قبلك ، لست متكلماً بشكل جيد ، والتطلعات الكبيرة في الإحساس ليست من معدنك .

- **مـــن الناحـــية المهنـــية** لديـــك إمكانية التلاؤم والملاحظة والإحســـاس مما يساعدك على تحقيق نتائج عملية بسهولة ، لكـــنك تستمع إلى توجيهات الآخرين ، لا تستطيع أداء عمل خارق غير مألوف ، إذا تهيأت الأجواء لك تعطى أفضل ما عندك .

2- في حالة كانت غالبية الإجابات من فئة B

دل ذلك على طموحك وصلابتك ، وعلى أن شخصيتك قوية تتمحور حول أساليب وسبل النجاح . مدرج لقدراتك ، ومستعد للاستفادة من الأحداث ولإشباع رغبتك في التطور والتقدم . تسعى إلى تحقيق أهدافك بثبات وعزم وشـــجاعة . ولا أحد يستطيع أن يؤخرك عن ذلك . وما أن تحقق هدفاً حتى تضع أمامك هدفاً أخر . وتبقى كبيراً في تصرفاتك ، فأنت رجل فكر وتفاؤل مع ديناميكية .

- **من الناحية العاطفية** : حبك للجمال فوق كل علاقات غرامية أخـــرى . يعجـــبك الصـــديق أو الصـــديقة المميزة ، لانك تعتـــبرهما كمساعدين لك في الوصول إلى القمة . فالطموح عندك هو الذى يفرض نوع الصداقة ، أو طريق الحب .

تفضـــل دائمـــاً الأشخاص الواضحين والمرنين ، لا حنان عندك في علاقـــات الحب ، ذلك لانك تبقى متوتراً من أجل تحقيق رغباتك المثالية في نظرك .

- **مـــن الناحـــية المهنية** تحاول دائماً أن تظهر فوقيتك في كل إدارة تعمل فيها ، أو أية وظيفة تكلف بها . بإمكانك تحويل الأخطـــاء عنك مهما كانت الظروف ، أنت دائما لست سبب الفشل . وذلك لانك تسعى دائماً وراء العظمة .

3- في حال كانت غالبية الإجابات من فئة c

فهـــذا يعـــنى أنـــك شـــخص جـــيد ناعم ، لطيف ، جميل ، يعبدك الآخرون ، إلا أن تصرفاتك تبقى مزاجية ، تظهر تناقضاتك بسرعة .

حســـاس جـــداً لان شعورك مسيطر عليك . طباعك متقلبة ، يقال عنك انك عـــاطفى . وفى الحياة اليومية تظهر ثباتك وصبرك في المصاعب ، مظهراً أن عندك أهدافاً بعيدة المدى ، تسعى إلى تحقيقها .

- **مـــن الناحية العاطفية** . بشكل ظاهرى أنت حساس ولطيف مـــزود بحـــرارة عاطفية ناعمة ، رومانسى لكنك واقعى ، علاقاتك تصبح ثابتة عندما تلبى رغباتك التى تبحث عنها . تعجبك الأجواء الحالمة المظللة بالتناغم .

- **مـــن الناحية المهنية** ، تعجبك مهنة تعمل فيها مخيلتك حيث تحـــتاج إلى ذاكرتك .. عندك فضول للتعرف إلى الأشياء الجديـــدة والناس الجدد والبلدان الأخرى ... تستطيع التكيف والتلاؤم بسرعة مع أشخاص ليس لك معهم علاقة .

تختار إذا صح لك وظيفة هادئة ثانوية تعمل فيها ضمن أجواء لطيفة ومقبولة ، ويتوقف طموحك هنا .

4- في حال كانت غالبية الإجابات من فئة D

بالنســبة للشخصــية ، أصــحاب هذه الفئة يعتبرون متسلطين من الصــعب العيش معهم ، طاقتهم قوية ومهيأة دائماً لمصارعة الصعاب بشكل دائــم . تريد الانتصار على كل الصعوبات بالقوة وبالقول .فتعرض أفكارها علــى الآخرين تنتصر عليهم ، وإذا اضطرت تستخدم القوة أحياناً . كل ذلك في سبيل تحقيق الرغبات والأهداف الخاصة ، وان كان ذلك في سبيل تحقيق الرغبات والأهداف الخاصة ، وان كان ذلك على حساب الآخرين .

- **من الناحية العاطفية** ، صاحب هذه الفئة يسمى غرائزى يحب بشوق وحــدة بالغين . يشتعل من لهب صغير ، وبعد ثورة الغضب يتهافت نمو شيء سخيف يرطب فيه الأجواء . قابل للانتقام بسرعة .

- **علــى صــعيد المهنة** ، يكون ناجحاً في الإدارة إذا استطاع تسييرها وفقــاً للنصوص القانونية . وفي حال تصرف وفقا لأهوائه الخاصة فانه يصبح ظالماً جدا ويرفضه الجميع .

5- في حال كانت غالبية الإجابة من E

تكــون شخصــية هــذا الــنوع صامتة ، متقلصة ، مقفلة ومن ثم معترضة ، تحتج دائماً على أي عمل ، أو سلوك لا يعجبها ، فتدافع دائماً عن موقفها ، لا تشجع الذين يحاولون مصادقتها ، عندها تشاؤم في أعماقها ، مع حــذر وتحفــظ ، يدفعها ذلك للانسحاب من البيئات غير المعروفة ، تخاف دائماً ، وتتنبأ بالأمور ، فتراها ببعد نظرى ، اقتصادية ، عندها لباقة خاصة بذلــك ، ولــباقة ممــيزة في التعرف إلى أسرار الآخرين . لا تحب الثرثرة مطلقاً .

- **على الصعيد العاطفي** ، خجولة وتخاف كثيراً ، وذلك يجعلها غليظة في التعبير عن عواطفها ولا تتجرأ في الذهاب بعيداً فـــي مغامـــرات عاطفية ، لذلك فان مواقفها تبقى صحيحة وصلبة ، لا تظهر إحساسها إلا نادراً ، وتغييرها عن مواقفها صعب للغاية .

- **أمـــا على الصعيد المهني** ، فيكون متيقظاً ، صبوراً ، قادراً علـــى تنفيذ أعمال ومشاريع طويلة الأمد ، هو مراقب محلل ونـــاقد إيجابـــي لكن بقساوة وصلابة ، عنده عقلية منظمة ، وشجاع ، و صلب لا يتوانى أمام الصعاب ، لكن خجله يقف عائقاً في طريق تقدمه .

6- في حال كانت غالبية الإجابات من فئة F

دل ذلـــك علـــى شخصـــية قلقة ومضطربة ، يبدو كأنه غريب عديم البصـــر ، يمكن إثارته بسرعة . ينتظر دائماً الأحداث التعيسة ، أو الأخطار الـــتي تهـــدد صحته أو حياته . فانتباهه متسلط على هذا الموضوع بالذات ، يُخشى من اضطرابه .

- **من الناحية العاطفية** ، متشائم دائماً ومعقد للأمور رغم كونه جميلاً ، من الصعب عليه القيام بعلاقات عاطفية ناجحة في الحـــب ، يهتم بالأفعال الفيزيائية أكثر من غيرها ، وكل ما تبقى في الحب لا تقيم له وزناً . في المجتمع هادى وبارد فلا تعطى انطباعاً عن قدراتك الجنسية الكامنة .

يبحث دائماً عن الأمان والاطمئنان ، وكلما يحقق نجاحاً يتخلص من الاضطراب والقلق .

- **من الناحية المهنية** ، رجل فكر وتنظيم ، دقيق ، يرغب في الأبحـــاث العلمـــية ، وكل أمور التحليل والتركيب ، يفضل أعمـــال العزلة على الإنجازات الجماعية . عنده شكوك تطالعه دائماً حول الصحة والقوى الجسدية والفكرية والحظ والمظهر والمعارف ...

7- في حال كانت الإجابات من فئة G

تكـــون شخصـــية طالبة لذة ، عابثة ، وكل الناس تجده مرحا عنده وجه بشوش ، يرغبون في مرافقته . أنه أفضل رجل اجتماعي ، باستطاعته أن يســـتقيل بلباقة ولطف ، عنده مرونة قابل لمعاشرة الآخرين ، كريم إنما ســـطحي فقـــط ، صاحب مواعيد ووعود جدية لكنها تُنسى حالاً . لا يكون صـــاحب إرادة قوية ليس عنده ثبات ، انه رجل الساعة . يستوحى آراءه من أنانيته رغم انه يبدى تسامحاً نحو معتقداته وآراء الآخرين . تعجبه المظاهر الخارجـــية ، طـــباعة جيدة في اغلب الأحيان ، لا يعرف الحقد لكنه يثور بسرعة ، ويهدأ بسرعة .

- **مـــن الناحية العاطفية** ، عنيف ، عصبى المزاج ، عواطفه متحركة مما يجعله يغير حبه من حين لآخر ، يكره تعقيدات الحـــب ومشاكله ، يكره الحسد ، فينزعج كثيراً من الآخرين عـــندما يظهرون حسدهم . لا يهتم كثيراً للفعل الجنسى مثل الآخريـــن . لا يرغـــب فـــي الأشـــياء الـــتى تعكر هدوءه الفكرى .

- **مــن الناحية المهنية** ، إن حاجته إلى الحركة ، ورغبته في الأســفار يجعلانه يفتش عن عمل في الخارج حيث يستهلك كــل طاقــته في الحركة . قابل للتكيف مع كل وضع جديد نظــراً لمــا عنده من مشاريع كثيرة ومتعددة الاهتمامات . يقدره الناس نظراً إلى لباقته والإرادة الحسنة التي يتحلى بها.

8- في حال كانت غالبية الإجابات من فئة H

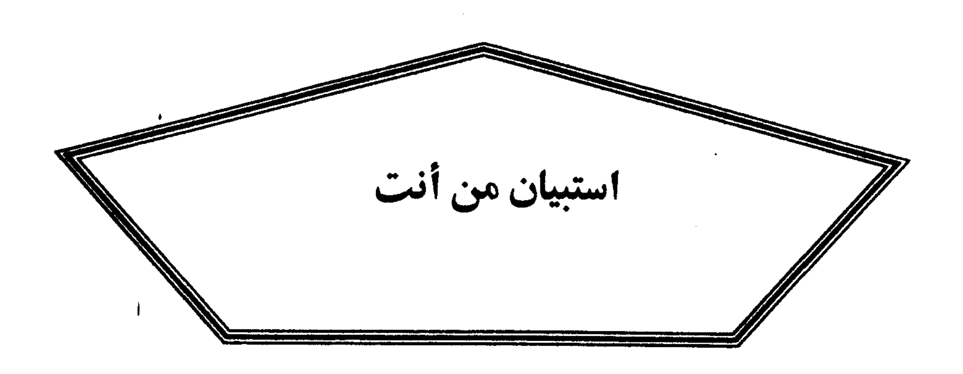
المنــتهى لهــذه الفئة مستقر الشخصية ، يراه البعض مرحاً ومفيداً ، والبعض الآخر يراه متقلباً كيفياً . عنده القدرة على التكيف بسرعة ، ويتقبل آراء الآخريــن بحرارة ، وقد يتبنى آراءهم . يتفق دائما مع آخر المتحدثين معــه . عصبيته لا تسمح له بتنظيم نفقاته ، ووضع ميزانيته بشكل صحيح . عــدم الاستقرار هذا يجعله يغرق في نوع من الاضطراب لا يعرف سببه ، يبدو غالباً في ثورة غضب وانفجار ما تلبث أن تنطفئ بسرعة .

يرغــب في التعرف على كل ما هو جديد مما يدفعه إلى عدم الاستقرار ، أو حتى البقاء في مكان واحد .

- **من الناحية العاطفية** . إن الرغبة في الحركة التي تطغى على حياته تساعده أن يلعب دوراً ، لا بل أدواراً متنوعة على الصعيد العاطفي مــن حب ومغازلة ، فيصبح باحثاً باستمرار عن المغامرات التي لا تشــبعه مطلقــاً . فكــل ما يعجبه في الحب هو البحث والتجديد كي تصبح حياته العاطفية مستقرة . هو بحاجة إلى مساعد كفؤ قادر على ضبط نزواته ، ويثير فيه بشكل دائم روح المسئولية .

- **من الناحية المهنية** ، تساعده طبيعته الخصبة على إقناع الآخرين ، كمـــا يســـاعده طبعه غير المستقر على تسلم عمل إداري فيه حركة دائمة ، واقامة علاقات متنوعة مع الآخرين .

لا تناســـبه مطلقـــاً المهن الساكنة ، أو تلك التى تفرض نظاماً قاسياً لأنها لا تناسب طبيعته .



استبيان من أنت

عندما تسأل شخص ما : " أي نوع من الأشخاص هو فلان ، إذا ؟ " فانك تقصد طبعاً هذا الشخص ، وتود أن تعرف ما هي خصائصه الأكثر بروزاً ، وما هو الانطباع العام الذى يفرضه علـــى الآخريـــن ، وطرق تصرفه ، وسلوكه العادى والطريقة التى يترجم بها إحساسه .

أى شـــخص هو أنت ، إذاً ؟ تستطيع الإجابة عن هذا السؤال عـــندما تقـــوم بهذا الحساب الختامى لطبعك ، وتكون إذ ذاك ضمن إحدى الفئات الثماني .

فقط ماعليك الا ان تضع إشارة في المربع الذي يتلاءم مع رأيك .

العبارات	الخيارات	
	صح	خطأ
1- تميل إلى التخاصم.		
2- تستطيع البقاء بشوشاً حتى لو فاتك القطار .		
3- لا تؤمن بالخرافات .		
4- تشعر بذروة السعادة عندما تكون نشيطا جداً		
5- تشعر بقدرتك على إلقاء خطاب مهم أمام الجمهور .		
6-تُظهر عادة مشاعرك الحقيقية بسهولة .		
7-لا تطلب غالباً رأى الآخرين.		
8- تتحدث بسهولة إلى الأغراب .		
9- أنت موهوب لتتظاهر كما لوكان كل شيء على خير ما يرام ،حتى لو كنت تشعر بأنك منهوك القوى		
10- لا يزعجك في شئ دخول المطعم لتتناول الطعام وحدك .		
11-تتجنب الاهتمام كثيراً بإخفاقك .		
12-لا تلق على أحلامك إلا أهمية قليلة		
13- تنتظر عادة أن يحبك الآخرون.		
14- لا يزعجك قرب الأغراب منك فى الأتوبيسات أو القطارات المزدحمة ، الخ ...		
15- تضع الشخص الذى يبدو غير مؤدب أو محقراً في مكانه.		
16- لا تقلق بالنسبة إلى الامتحانات أو المواعيد المهمة قلقاً يفوق الحد .		
17- عندما يتفرس فيك أحدهم بلا سبب ، تستطيع بدورك التحديق به دون أن تشعر بأى إزعاج		
18- لا تكن أى احترام للذين يرثون لانفسهم		
19- تشعر عادة أن بوسعك إتقان اى عمل مثل اى شخص آخر		
20- تتحمس دائماً لفكرة الذهاب إلى سهرة أو لقاء أشخاص جدد.		
21- تعتبر نفسك شخصاً مغامراً .		

نسبة كبيرة من **صواب** : أجب عن أسئلة القسم أ

نسبة كبيرة من خطأ : أجب عن أسئلة القسم ب .

والآن عزيزى القارىء اذا كانت نسبة كبيرة من اجابتك هى الصواب فاجب عن اسئلة القسم (أ) التالى اما اذا كانت نسبة كبيرة من أجابتك هى الخطأ فاجب على اسئلة القسم (ب)

القسم (أ)

اجب ب " نعم " أو بـــ " لا " عن الأسئلة التالية :

1- أتفكر جدياً بتنظيم حياتك ؟

2- أتحب المقامرة إذا استطعت أن تقامر بمبالغ كبيرة ؟

3- أتتحمل جيداً لمشاهد ذات الصبغة العاطفية ؟

4- أتشعر عادة بأنك تبتاع من المشروبات أو الطعام اكثر من حاجتك حقاً ؟

5- أتعتقد أن التأمين على الحياة أمر حسن ؟

6- أتظهر صراحة محبتك للآخرين ؟

7- عندما يستشيرك الآخرون ، هل تفكر بدقة في ما يناسبهم أكثر من سواه ،

8- هـــل تقدر ، على العموم ، الوقت الذى يتطلبه عمل أو مهمة ما بأقلَّ من الواقع ؟

9- أتعتقد ، عموما ،انك قادر على فهم أسباب الآخرين بطريقة معقولة ؟

10- أتعـــتقد انـــك تســـتطيع تبديل تصرفك كليا حسب الأشخاص الذين تعاشرهم في هذه الساعات من اليوم أو تلك ؟

11- أتميل إلى القيام بمفاوضات صعبة ؟

12- أتستسلم غالبا إلى حماسة منفعلة لا تدوم ؟

13- اصـــحيح انـــك ،حتى لو وجدك الآخرون ساحرا، لا تهتم بان تعتبر شخصا ساحرا ؟

14- أتمـــيل إلى الظهور بمظهر الطيش في مواضيع ينظر إليها الآخرون بجدية كبيرة ؟

15- أتحب ، على العموم ، أن تتمتع بالمسؤوليات ،و أن تقوم بها ؟

16- الديك الشعور بصدم الآخرين أو إزعاجهم حتى لو لم تتنبة إلى ذلك من فورك ؟

17- هل تحسب المخاطر بدقة فائقة قبل الانطلاق في مغامرة ما ؟

18- هل تغفر للأخرين كونهم غير صادقين تماما معك ؟

19- أتميل إلى رسم خطط طويلة الأجل في حياتك ؟

20- الديك الفضول كي تطلع دائما على آخر فيلم ،أو اسطوانة ،أو كتاب نال شهرة ،أو أخر شي على الموضة " ؟

والآن عزيــزى القــارىء اذا كانت نسبة كبيرة من نعم عن الأسئلة الفردية :اجب عن أسئلة القسم ج

نسبة كبيرة من نعم عن الأسئلة الزوجية :اجب عن أسئلة القسم د

القسم (ب)

اجب ب " نعم " أو ب " لا " عن الأسئلة التالية :

1-اتكرة سماع أشخاص غريبين عنك يروون لك سيرتهم؟

2-هــل تــتأثر بســهولة بــالأحداث المأساوية أو المكدرة التى تطالعها في الصحف ؟

3-أتخطط لحياتك بدلا من تركها دون تخطيط ؟

4-أتتطلب غالبا أن يقدم إليك الآخرون خدمات ؟

5-هل تتجنب المحادثات التى لا طائل تحتها ؟

6-هل تبعث الحياة السأم في نفسك عندما لا تكون عاشقا ؟

7-هل تتجنب غالبا الناس خشية أن يعتبروك دخيلا ؟

8-هــل لديــك غالبا مثل النوع من الأفكار الكيفية : هل تشعر الزهور بأية أحاسيس ، الخ . . . ؟

9-هل لك الميل إلى أن تكون اكثر انغلاقا من معظم الناس ؟

10-عندما تكون حزينا ،هل تبدو لك سهرة أو اجتماع ما ،افضل الأدوية ؟

11-هل تتقبل فكرة البقاء وحيدا ؟

12-أتشعر غالبا بالحاجة إلى الكشف عن قلبك إلى أصدقائك الحميمين ؟

13-هــل تمــيل إلـــى تحليل انطباعاتك ، أو رغباتك ، بدلا من الشعور بها غريزيا ؟

14-هل تقوم بمحادثات خيالية ،في رأسك ،مع الآخرين ؟

15-هل تسأم غالبا خلال المحادثات ؟

16-هل تعتقد انك قابل للتأثر بسهولة كبيرة ؟

17-هــل تســتعرض الآخرين (مزاياهم ،و عيوبهم) قبل أن تقرر إذا كان بإمكانك الوثوق بهم ؟

18-هل تضع نفسك غالبا في مواقف صعبة ؟

19-هل تكره تلقى النصائح ؟

20-هل تنتابك سورات غضب غير متوقعة ؟

والآن عزيـــزى القارىء اذا كانت نسبة كبيرة من نعم عن الأسئلة الفردية : اجب عن أسئلة القسم هـ.

نسبة كبيرة من نعم عن الأسئلة الزوجية : اجب عن أسئلة القسم

القسم (جـ)

1- إذا اضـــطررت إلـــى الاختيار بين متابعة هاتين الدورتين المسائيتين ، فأيهما تختار ؟

(أ) المحافظة على اللياقة البدنية .

(ب) الدروس في الإسعاف .

2- هل تعتقد أن الصبر من مزاياك ؟

(أ) ليس بصورة خاصة .

(ب) أجل ، تماماً .

3- هل تعتقد عموماً أنه

(أ) ينبغي لكل شخص إلى أن يحل مشاكله الخاصة ؟

(ب) يمكنك مساعدة الآخرين على حل مشاكلهم ؟

4- ما هو العيب الذى تكرهه أكثر من سواه لدى الآخرين ؟

(أ) الضعف ، الشفقة الذاتية .

(ب) انعدام الكمال .

5- إذا كان عليك القيام بشيء مهم جداً

(أ) هل تطلب ذلك من شخص آخر ؟

(ب) هل تقوم به دائماً بنفسك ؟

6- هل تكره

(أ) تكلف العاطفة ؟

(ب) أن تكون عاطفياً ؟

7- لنفرض أن صديقين تخاصما أمامك ، فهل تميل إلى

(أ) تركهما يتخاصمان ؟

(ب) القيام بالتوسط بينهما ؟

8- عندما يُسر إليك الآخرون بمشاكلهم ، هل تعتبر

(أ) انهم يزعجونك وينفد صبرك بعد لحظة ؟

(ب) انك تستطيع الإصغاء إليهم باهتمام دون أن تشعر بالانزعاج :

9- ماذا يبدو مألوفاً لديك أكثر من سواه ؟

(أ) ميل نحو التعصب لرأى ما .

(ب) ميل إلى تمثيل دور الزعيم .

والآن عزيزى القارىء اذا كانت نسبة كبيرة من (أ) – اقرأ الخلاصة 1- نسبة كبيرة من (ب) – اقرأ الخلاصة 2

القسم (د)

1- ما هو الأهم في رأيك ؟

(أ) امتلاك حس النكتة .

(ب) النجاح .

2- إذا طال انتظارك أثناء ازدحام السيارات ، هل تميل إلى

(أ) الاسترخاء ، وتأمل عابرات السبيل الفاتنات ، والاستغراق بأحلام حياتك العاطفية ؟

(ب) التململ فوق مقعدك وأنت ترغى وتزيد ؟

3- هل يساورك الشعور بالاضطرار إلى استعمال العنف الجسدي ؟

(أ) البتة ، تقريباً .

(ب) غالباً جداً .

4- إذا اضطررت إلى التضييق في أسلوب حياتك ، ماذا يبدو لك الأصعب التسليم به ؟

(أ) انعدام الرفاهية .

(ب) فقدان الكرامة .

5- في حياتك اليومية العادية ، هل أنت

(أ) لا مبال بالوقت الذى يمر ؟

(ب) دائماً تسير باتجاه عقربى الساعة ؟

6- هل تشعر بقدرتك على النجاح في أى مهنة ، واتباع أي سبيل ؟

(أ) بصراحة ، لا .

(ب) أجل تماماً .

7- هل أنت خاسر ممتاز في لعب الورق ؟

(أ) أجل ، تماماً .

(ب) لا مطلقاً .

8- هل يزعجك قضاء السهرة مع شخص من الجنس الآخر تجده

(أ) مجرداً من الجاذبية ؟

(ب) بليداً وابله ؟

9- ماذا ينطبق عليك تماماً ، حسب رأيك ؟

(أ) الكسل اللامتناهى بالنسبة إلى الأشياء إلى لا تريد القيام بها .

(ب) الأهمية الكبرى الممنوحة للأشياء التى ربما لا تستحق الاهتمام بها .

والآن عزيزى القارىء اذا كانت نسبة كبيرة من (أ) اقرأ الخلاصة 3 . نسبة كبيرة من (د) اقرأ الخلاصة .

القسم (ﻫ)

1- فكرة مراجعة وكالة للزواج ، هل تبدو لك

(أ) مذلة ؟

(ب) بالأحـــرى ذكية ، إذا لم يكن ثمة طريقة أخرى للعثور على الشخص الذى يناسبك ؟

2- أى التقريرين يبدو أنه ينطبق عليك أكثر من الآخر ؟

(أ) مزاجك يميل إلى التأثر بالقريبين منك .

(ب) مزاجك يتوقف عليك أكثر مما يتوقف على المحيطين بك .

3- ماذا ينبغى ان يكون السبب العميق لاتفاقك مع شخص ما ؟

(أ) لا تود ان تسبب له أى الم .

(ب) لن يقدر وجهة نظرك فيما لو حاولت توضيحها له .

4- ماذا يسبب لك إزعاجاً أكثر من سواه ؟

(أ) انعدام الإخلاص المثقل بالانفعال المصطنع .

(ب) رؤية ضيقة ، وقصر نظر .

5- عندما تكون حزينا ، هل أن مجاملات الآخرين ومدائحهم .

(أ) ترفع من معنوياتك ؟

(ب) لا تسمح لك بتغيير رأيك في نفسك ؟

6- إذا كسبت مبلغاً كبيراً من المال ، هل تصبح حياتك

(أ) أسعد ، بصورة أكيدة ؟

(ب) سهلة أكثر ، ولكن ليس بالضرورة أسعد ؟

7- إذا أخبرك أحدهم أنه رأى شبحاً ، هل يبدو عليك

(أ) شئ من الحيرة ؟

(ب) الميل إلى إزالة هذه الفكرة من رأسك ؟

8- هل تعتقد أن الآخرين يرونك أحياناً شخصاً

(أ) غامضاً ومتردداً ؟

(ب) ساخراً ومتفوقاً ؟

9- هــل تحــس بالحاجة إلى ائتمان أصدقائك الأعزاء كثيراً على أسرارك الحميمة ؟

(أ) غالباً جداً .

(ب) البتة ، تقريباً .

والآن عزيــزى القــارىء اذا كانــت نسبة كبيرة من (أ) ، اقرأ الخلاصة 5 . نسبة كبيرة من (ب) ، اقرأ الخلاصة 6.

القسم (و)

1- هل تشعر ، على العموم ، بأنك سعيد جداً عندما يكون لك

(أ) علاقة جدية ومرضية مع أحدهم ؟

(ب) عدد من اللقاءات المتنوعة ؟

2- عندما ينتقدك أحدهم ، أي موقف تعتمد ؟

(أ) تنظر إلى داخل نفسك لتقرر ما إذا كان مخطئاً أو مصيباً في ما يتعلق بك .

(ب) تشعر بأنك جُرحت ، ولكنك تنبذ بسرعة النقد معتبراً إياه بلا مبرر .

3- ماذا تكره في الفقر أكثر ما تكره ؟

(أ) القلق والخوف من الغد .

(ب) طريقة الحياة المتعبة والمخيبة .

4- عندما يصاب رفيقك أو رفيقتك بمرض ، أو يفقد جزءاً من سحرهما ، هل تتبدل مشاعرك تجاههما لانهما لم يعودا مستحبين ؟

(أ) لا .

(ب) أجل .

5- عندما تضطر لإنجاز مهمة مزعجة أو كريهة .

(أ) هل تنهيها بأسرع ما يمكن ؟

(ب) تجتهد في عدم التفكير فيها ؟

6- ماهى العيوب غير الخطرة التى تبدو لك أنها أكثر مطابقة لشخصيتك ؟

(أ) التردد ، واستحالة اتخاذ قرار .

(ب) السهولة في فقد الأشياء ونسيانها ، والخلط بين المواعيد ، الخ ...

7- هــل تشعر بأنه يجب عليك اقتراف كذبات صغيرة لكى يحتفظ الآخرون بانطباع جيد عنك ؟

(أ) لا .

(ب) أجل .

8- هل تبدو فكرة الذهاب بمفردك إلى السهرة .

(أ) مخيفة ؟

(ب) مثيرة ؟

9- ماهو رد فعلك تجاه الأشخاص الأكبر سناً منك ؟

(أ) تجدهم كئيبين ، وسريعى العطب .

(ب) تجدهم مزعجين ، وتشعر نحوهم بالنفور .

والآن عزيزى القارىء اذا كانت نسبة كبيرة من (أ) ، أقرا الخلاصة 7 . نسبة كبيرة من (ب) ، اقرأ الخلاصة 8 .



الخلاصة 1 : واقعي .

يعتبرك الآخرون شخصاً قديراً ، واثقاً من نفسك ، تتمتع بشخصية قوية وتعبر بسهولة عن نفسك . تعطي الانطباع بأنك مرح وذو طبع مسالم ، ومع ذلك يمكنك أن تدافع عن نفسك وتصبح خصماً رهيباً إذا خاصمك أحد ، وهــذا أمر ظاهر وجليّ . تنظر إلى الحياة نظرة واقعية ، وآراؤك غالباً ما تكون حاسمة . تعتقد أن الآخرين لا ينبغي أن يبدوا المخاوف لانك شخصية لا تشعر بالمخاوف نسبياً . ومن هنا يجب على المحيطين بك غالباً أن يفكروا قبل أن يسروا إليك بأسرارهم ، أو يُظهروا أمامك ضعفهم . ومع ذلك تمنح غالــباً النصح الحسن لانك تستطيع الحكم على المواقف بموضوعية كبيرة ، وترى مباشرة الحل العلى جداً .

أنت منفتح ، مباشر في علاقاتك ، وقادر على الاسترخاء في صحبة الآخرين . ولان لك موقفاً واقعياً ، فأنت لا تنظر إلى الناس نظرة مثالية . لك شــعور أساســي وعميق بأنك مساو للذين بيدهم السلطة . الأشخاص ذوو المناصب الرفيعة في سلم الوظيفة ، أو أولئك الذين حققوا نجاحاً مادياً كبيراً لا يفرضون أنفسهم عليك البتة . قلما تستنطق نفسك ، ولا تشعر تقريباً بأنك من رتبة أدنى .

تتقــبل نفســك كما أنت دونما رغبة في صفات لا تتمتع بها ، ودون الشــعور بجرم كبير بالنسبة إلى الجوانب الأقل إشراقاً في شخصيتك . وهذا القــبول الذاتى يحررك من كل الشكوك ، والضيق ، والألم النفسى المبرح ، والانــزعاج ، وهــى أمور يحسها الأشخاص الأقل منك واقعية . الآخرون يجدون ثقتك مرغوبا فيها مثيرة . استقرارك العاطفى ورضاك النفسى يمكن أن يُعتــبر أحــياناً انعدامــاً للإحســاس وعجــزاً عن فهم حاجات الآخرين ومشاعرهم .

ومــع ذلــك ، فان الأشخاص الذين يعرفونك يجدونك مشجعاً لانك تظهــر دائما الصراحة وتعبر عما تشعر به دون اى تصنع ، لان الصعوبة بالنسبة اليك هى إخفاء ردود فعلك النقدية :

أنــت لا تشــعر بالحاجة إلى مساندة الآخرين لك . ومع أنك جدير بالــثقة ، وبالوســع الاعتماد عليك ، ورغم ظهور القوة والأمن من جانبك ، فأنت لا تود كثيراً أن يستند إليك الآخرون .

تســتطيع أن تتدبر جــيداً كل ما يحدث لك ، وتُظهر قدرة على التغلب على الصعاب التى تزعج كثيرا معظم الناس .

الخلاصة 2 : حام مُدافع .

يعتــبرك الآخــرون رجــلاً مستبداً ، يسيطر على المواقف . انهم يــنجزبون إلــيك بفضل طبعك القوى ، ولطفك الحازم ، وإحساسك بالعدل . الكثــيرون يعجــبون بثقتك ، وبمعتقداتك ، وبطريقتك المستقرة في مواجهة الحــياة . ومع ذلك يمكن ان يشعر الآخرون بغريزة القيادة لديك ، ويعتبرون اهتمامك بالآخرين رغبة في التسلط .

تتمـــتع بغريزة الحماية المتطورة جداً التى تجعل منك أباً أو أماً على درجـــة كبيرة من الاهتمام والعناية . وهذا ينطبق كذلك على كل علاقاتك . تحب أن تتولى المسئوليات ،والإحساس بان الآخرين يحتاجون إليك ، وبأنك تقدم معاونة حقيقية إلى المحيطين بك .

يمكـــنك أن تشـــعر بأنك تتعهد قوتك الخاصة بالمحافظة على النظام حولك ، ومراقبة الأشخاص الذين يحيطون بك ، لانك تميل إلي التلاعب بهم صراحة ، وحتى فرض مشيئتك عليه أحياناً .

أنت قادر على إثبات وجودك بسهولة ، وتشعر بالارتياح في مباشرة الأحاديث وعقد العلاقات . ومع انك تعطى الانطباع بالغطرسة فان المحيطين بـــك يعتـــبرونك محبوباً ، وسهل التفهم على الصعيد العاطفى . تحب نصح الآخريـــن ولكنك تعترف بصعوبة انك تحتاج إلى من تسر إليهم بمشاكلك . الواقع انك تشعر بأنك إنما وجدت لإسداء النصح بدلاً من تلقيه .

أعمالك توافق دائماً أفكارك . وأنت تعرض للمسائل بطريقه واضحة ودقيقة جداً . لديك إيمان كبير بالأحكام التى تطلقها ، وتتخذ قراراتك بصورة فائقـــة . أنت ماهر أيضاً في الخروج من المواقف العاطفية الصعبة ، تماماً كمهـــاراتك فـــي مباشـــرة المهمات العملية . يمكن للآخرين دائماً الاعتماد علـــيك ، وبخاصة في الحالات الطارئة . تعرف ماذا ينبغى عمله ، وتقوم به بكل فعالية دون أدنى ذعر .

تـــبدو قديراً جداً ، وانك لكذلك بحيث أن الآخرين ربما لا يلاحظون انك أحياناً تحتاج إلى التعزية والتشجيع . وهذا الموقف منهم يعززه كونك لا تتذمر الا نادراً .

أنت تقدر الجمال ، وتجد لذة في امتلاك أشكال جميلة . محيطك مهم جداً بالنسبة إليك .

أنت مستعد كثيراً للعطاء من نفسك ، والحب يملأ حياتك كلياً . معك يشعر الآخرون انهم محبوبون وفى أمان .

الخلاصة 3: مُتعي

يـــرى فـــيك الآخرون شخصاً فيه سحر وجاذب ، وذا طبع مسالم ، يسعى دائماً وراء السرور. كثيرون يحسدونك على السهولة التى تصنع فيها الأصدقاء .تسعى وراء المغامرات الجنسية ، وبعضهم لا ينظر بعين الرضا إلـــى نظرتك إلى الحياة نظرة اتباع مذهب اللذة .أحياناً تعطى الانطباع بأنك غـــير مســـؤول ولا مـــبال بمشاعر الآخرين . ومع ذلك ، وبفضل الطبيعة السعيدة التى تتمتع بها ، فانك تبدى حرارة في علاقاتك مع الآخرين .

تحب الاستمتاع كثيراً . والآخرون يجدون في رفقتك الراحة والمتعة لانـــك تعرف كيف تتصرف بطبيعة وبساطة دون أن تتطلب شيئاً كثيراً من الآخرين على الصعيد العاطفى .

فـــي الواقـــع ، أنت تحيا دون الإحساس بالحاجة الى تحليل الأسباب الـــتي تدفعك إلى التصرف ، ويبدو لك الاستمتاع بالحياة غاية في حد ذاته . أنـــت مـــتفائل فـــي طبعك ، قلما تشعر بالحاجة إلى الالتفات إلى نوا قصك وعيوبك ، وتظهر قدرة فائقة على أن تبعد عن ذهنك كل فكرة يمكن أن تهدد توازنك . الحياة النشيطة والمتنوعة تمنحك الترديات التى تحتاج إليها .

أنـــت تســـعى وراء ملـــذات الجســـد ومـــباهج الحياة العامة .تحب الديكـــورات المـــريحة ، ومع انك تقيم قيمة كبيرة للماديات ، فانك تستطيع توزيعها بسخاء لانه يسرك البذل والعطاء ، مثل الأخذ ، تماماً .

مع ذلك يصعب عليك الحفاظ على العلاقات الحميمة المتواصلة لان مصـــادر اهـــتمامك ورغباتك مختلفة جداً وموزعة كثيراً . لا تتقبل بسهولة الروتيـــن ، والحـــياة العائلية . فلما تشعر بالغيرة ، وتزعجك الغيرة لدى الآخريـــن ، حتى انك ترى صعوبة في فهم هذا الشعور . ينبغي لك السحر على نظام حياتك كي لا يصبح سريعاً جداً ، ويمنعك من تحقيقها كلياً .

أنـــت مشـــبوب العاطفـــة وتـــثار بسرعة فائقة ، وهذا على الصعيد العـــاطفي يخشـــى أن يجعلـــك تفقد الشعور بمسؤولياتك أحيانا . تميل إلى الظهور بمظهر الانفعالي في أعمالك واحكامك ، والى إلقاء المشاكل جانباً ، والى تجنب الاهتمام بالمضمرات في كل حالة أو موقف . تشعر بأنك متورط بالسرعة نفسها التى تظهر فيها اللامبالاة .سعيك وراء الحب ، وهو بالطبع سعى مستحب ، يمنعك مع ذلك من الاستقرار والثبات .

الخلاصة 4 : مفعم بالنشاط

يعتبرك الآخرون شخصاً مفعماً بالعزم والنشاط ، ويعجبون بك ، وبالطبع ، بفضل تأثيرك المثير عليهم ، وبسبب جراءتك ، وتصرفك المريح فـــي المواقـــف الصعبة ، وأمام المنافسة ، والمزاحمة الخ ... ولكنك تبعد أحياناً بسبب ردود فعلك العفوية ، ونفاد صبرك ، وميولك إلى احتقار أولئك الذين لا يتفقون معك أو أولئك الذين يلبون طلباتك .

تظهـــر قـــدرة علـــى التعبير عن المشاعر والرغبات التى لا يجرؤ أشـــخاص آخرون اكثر منك كبتاً وتعقيداً على إظهارها حتى مع التحفظات . أنت اجتماعي ، وصريح ، ومسموع الكلمة . ثقتك في نفسك وعزمك يتيحان لـــك عادة أن تحصل من الحياة على ما تتمنى . نظرتك إلى المشاكل هى عملية واقعية أكثر منها فلسفة ، وعلى العموم تعتقد أن الغاية تبرر الوسيلة .

يعتــبرونك غالــباً أنانياً ، ويمكن أن تعتبر أيضاً شخصاً صعباً لانك تمــيل الى الاعتقاد بان عليك ان تسارع للحصول على ما ترغب فيه . ومن هــنا يمكــنك ان توجد الكثير من الأعداء ، والكثير من الأصدقاء . أنت لا تحسن إخفاء عداوتك . حتى مع أصدقاء حميمين ، وفي جو استرخاء ، تشعر انــك فــي موقــف خصومة ، ويظهر ذلك جلياً دائماً . العدوان جزء مكمل لطبيعتك ، ويمثل قوة حافزة مهمة وقيمة في سلوكك . غير ان ذلك لا يريح كثــيراً الآخريــن . تسعى وراء مطامحك بلا هوادة ووحيداً . وهذه الإرادة تجعلــك غالــباً منــيعاً عزيزاً بالنسبة الى محيطك . هذا النشاط المتواصل الفائض يمكن ان يكون متأتياً من استحالة اعتبار الآخرين ، وحياتك الجنسية تــتآلف ، بالأخرى من تعاقب غراميات وهمية .مع ذلك فان تحمسك للحياة غالباً ما يكون معادياً ، فأنت تتمتع بموهبة تنشيط الذين يحيطون بك ، فضلاً عن انك تطبع محيطك بطابع بالغ الأثر . تلقى بنفسك كليه في كل النشاطات التى تولع بها ، وتنفق طاقة كبيرة في الرياضة ، والعمل ، والدروس، دون الإشارة الى حياتك الاجتماعية . مع انك تعطى غالباً الانطباع بأنك عاطفى جــداً فان مشاعرك تميل الى الظهور والتلاشى بسرعة كبيرة . وأخيراً فان أحكامك وقراراتك ربما كانت عملية ومحسوبة اكثر منها عاطفية .

الخلاصة 5: منطلق ، مشرق

يراك الآخرون شخصاً متحفظاً ، لطيفاً بطبيعة منطلقة .، مشرقة ، هادئــة ، واثقــة مــن نفســها . ويمكن أحياناً ان تعطى الانطباع بأنك بارد ومــتحفظ . ومع ذلك يظهر ان هذا خاطئ معظم الوقت ، لان انفصالك ليس إلا ظاهــرياً ، وتظهر بطريقة غامضة بالخوف من أن تُرفض . إحساسك المفرط لا يتيح لك دائماً ان تكون واثقاً تماماً من ردود فعل الآخرين نحوك .

ولكن ، في الوقت نفسه ، أنت تثق بمشاعرك وآرائك ، وحكمك جيد لانــك تُظهــر مقــدرة على مراقبة المواقف بهدوء . أنت من على نفسك ، وغارق غالباً في عالمك الداخلى . مع انك تشعر بالحاجة الى رؤية الناس ، وتحافظ بالرغم من كل شئ على استقلالك ، ولا يؤثر عليك أحد بسهولة .

تظهــر اهتماماً كبيراً بمشاعر الآخرين ، وتتصف بطبيعة ، وتفهم . أنــت لا ترتــبط بعلاقات جديدة بتهور ، ولكن عندما تتأكد من ان مشاعرك الخاصـــة تلق التجاوب تبدى حرارة ، وحباً ، وإخلاصاً متناهياً . متطلباتك المـــتعلقة بالصداقة قوية جداً ، فأنت تتوقع من المقربين إليك ان يتجاوبوا مع اهـــتمامك ، ونزاهـــتك ، وموقفـــك ألحـــا تجاههم . تسعى وراء العمق في علاقـــاتك ، ولا تكـــتفى علـــى العموم بالاتصالات السطحية ، والمتقطعة ، والزائلة .

مع انك عاطفي جداً ، فأنت تعطى الانطباع بأنك تسيطر تماماً على نفسك ، ولا يلاحظ الآخرون قوة مشاعرك ، تحب حياتك الخاصة ، وتتزعج مـــن التدخل المتواصل في حياتك الخاصة . تبدو صبوراً ، وغالباً ما تضع مشـــاريع طويلـــة الأمد ، دون ان يثيرك أو يخيب أملك عدم تحقيق رغباتك على الفور .

الخلاصة 6 : مفكِّر ، مثقف

يـــراك الآخـــرون شخصاً متحرراً ، حاد الذهن ، وفضولياً ، يمكنك أحـــياناً ان تعطى الانطباع بأنك غير اجتماعى ، وتحب إلا نزواء قليلاً على العمـــوم حـــياتك يحكمهـــا التفكير والمنطق . أنت قادر على التفكير بطريقة مجردة ومعنوية ، وإظهار الرضا عن التعامل بالأفكار والنظريات .

تميل الى الانفصال عن المواقف وتحليلها بموضوعية . تشعر بذروة السـعادة فـي القضـايا الـتى تسـتطيع فهمها والفصل فيها . وأنت تحاذر المجادلات العاطفية والأحكام الغريزية . تتحدى اللاعقلانية ، وتميل الى كبح مشـاعرك ، الأمر الذى يصبغ علاقاتك ببعض البرودة ليس لانك على شئ مـن الـبرودة ، بل لأن الجانب العاطفى من طبيعتك لا يبين بسهولة.. على العموم ، تبدى كثيراً من التسامح ، مع ميل ، مع ذلك ، الى النقد الصادر عن متعة فكرية . تفضل صحبة الأشخاص الذين يبودن متساوين معك ، عقلياً .

أنـت قـادر على إثارة تفكير الآخرين وأفكارهم ، وتوحي قدراتك العقلية بالاحترام ، حتى ان البعض من الذين لا يستطيعون متابعة حدة ذهنك يشـعرون بشـيء من الابتعاد عنك . نظرتك الجدية الى الحياة لا تسمح لك دائماً بان تبدو راضياً ، ولكنها تضيف عمقاً وكثافة في شخصيتك .

الـنواحى الماديـة في الحياة ، والهموم اليومية ، لا تهمك بصورة خاصـة ، ولا تستطيع ان تجد بسهولة موضوعات للحديث تثيرك . وبالتالى فـان دائـرة أصـدقائك صغيرة ، غير ان أصدقائك هى على العموم كثيرة وطويلة الأمد .

يمكـنك التركـيز والتورط كثيراً في عملك ، ونقاط اهتمامك . ربما كانـت مطـامحك شخصـية جداً ،ومتصلة برغبتك في مضاعفة معارفك ، ونظـرتك الى العالم ، ورغبتك أيضاً في تنمية تفكير مبتكر أصيل . الواقع انـك تسـتغرق كثيراً في ما تقوم به بحيث انك تهمل بسهولة سائر قطاعات حياتك ، وصحتك ، وعلاقاتك ، مثلاً .

تتمتع بحسن متطور جداً بالنسبة الى الهدف الذى تود بلوغه ، وثقتك بنفسك ، وقدراتك ، تتيح لك أن تجد معنى لحياتك .

الخلاصة 7 : رقيق

يراك الآخرون شخصاً كبير القلب ، رقيقاً ، ويشعرون بحاجتك الى العاطفـة والـدفء ، مـع انك تميل الى التحفظ وتتردد في القيام بالخطوة الأولـى . فأنت ترغب في إقامة علاقات دائمة مع الآخرين والاتصال بهما عاطفياً .

أنـت توحـى بالثقة ، وتظهر الإخلاص ، وتتمتع بميل طبيعى الى تحقيق أمنيات الآخرين ، وتجتهد كثيراً فإرضائهم . تحس أحاسيس عميقة ، وتقـيم صلات ثابتة ، وتتورط بسهولة في مشاكل محيطك بحيث تعتمد عليه كثيراً في بعض الأحيان .

تسـعى وراء مرشـد أو مرشـدين من بين المقربين إليك ، ولكن ، بطريقة غير منطقية يمكنك ان تقاوم تدخلهم في شؤونك ، وتشعر بالانزعاج من جراء تأثيرهم عليك . مع ذلك تستطيع ان تكون سنداً ، وتظهر التعاطف والتفهم الغريزى .

أنـت شـخص انفعالـي . مـزاجك يتأثر كثيراً بالمواقف والأجواء المحـيطة بك . أنت دورى الجنون ، تمر بسرعة من اكبر سعادة الى أقصى درجات الحزن . والآخرون يجدون حرارتك مغرية ، ويقدرون قدرتك على حملهـم علـى الاعتقاد بأنهم ضروريون كثيراً بالنسبة إليك .. تستمد دائماً سروراً كبيراً من صداقاتك .

إذا شعرت بأنك تحوز الثقة يمكنك ان تسترخى وترتاح في حياتك ، علـــى الرغم من ميلك الى الانطواء على نفسك ، ومن مخاوفك بالنسبة الى المستقبل . ثقتك بنفسك ليست دائمة ، فهى تتقلب كثيراً .

لديــك أفكار محددة عن نزاهتك الشخصية ، وتؤمن بأنه من الأهمية بمكـــان كبـــير عـــدم الـــتخلى عن الآخرين ، وإفشاء أسرارهم . أنت امرؤ شـــريف ، حيَ الضمير في كل علاقاتك البشرية ، ويعرف الآخرون معرفة جيدة ان بإمكانهم الاعتماد عليك .

أنـــت مـــثالى تســـعى وراء البيئات الجميلة ، والأجواء المنسجمة ، والعلاقـــات البشـــرية الخالية من العيوب . سعادتك ورفاهيتك تتوقفان كثيراً على تحقيق رغباتك في الحياة .

الخلاصة 8: حدسي ، ذو بداهة

الآخـــرون يـــنظرون إليك على انك أناني ولك خصال غير عادية . يمكـــن ان تكـــون مكروهاً ومحبوباً في آن معاً ، وبنسب متساوية . البعض يجـــدك مثيراً للاهتمام ، رفقتك تلذَ له ، والبعض الآخر يحقد عليك لانك لا تحترم دائماً وبدقة الأنظمة المرعية الأجراء .

تعلـــق أهمـــية كبيرة على التسامح والتفاهم ، وتتمتع بموهبة حقيقية للمعاشـــرة . ولكـــن ، مـــع انـــك تستطيع الانسجام بسرعة فائقة مع بعض الأشـــخاص ، يمكن ، كذلك ، ان تبعد ألف ميل عن أشخاص آخرين ، وتجد صعوبات في الاتصال بهم . ربما اعتبر ذلك من قبيل اللامبالاة .

بـــدلاً من وضع مسلك في الحياة تتصرف بطريقة بدهية . ميلك الى الاتكـــال علـــى غريزتك يجعلك غالباً انفعالياً ، نزقاً ، وحتى غير مسؤول ،

أحـــياناً . تتمـــتع بإيمـــان عميق في احساساتك الداخلية ، وبالتالي لا تشعر بالحاجة الى توضيح تصرفك . ترغب كثيراً بأن تكون أنت نفسك ، وتحتفظ بهويتك ، وذلك يدفعك غالباً الى تبنى الموقف التالى : " أما ان تقبلوا بي كما أنا ، أو لا " .

تظهـــر بمظهـــر الفضـــولى ، أو حتى بمظهر المحقق . وبما انك تـــتجاوب بسرعة كبيرة مع الأفكار الجديدة ، فانك تشعر في بعض الأحيان بصـــعوبات فـــي إنجاز ما سبق ان بدأته . الانضباط الذاتى ليس امتيازك ، وتكـــره الروتيـــن والتفاصيل . تميل الى الكف عن الاهتمام ، والى نوع من اللامبالاة عندما تواجه مهمات ميكانيكية تعوزها المبادرة .

تتمـــتع بمخـــيلة خصبة ، وذلك مظهر مهم جداً في حياتك . عالمك الداخلى يبدو لك حقيقياً جداً . أنت تعى بصورة قوية جداً مشاعرك ، ويمكنك الانطـــواء علـــى نفسك . الخطر الذى يواجهك انك تبالغ في تقدير قواك كما تبخســـها قدرها .مع انك انطوائي كثيراً ، فأنت تسعى وراء نوع خاص من علاقاتك واختباراتك الجديدة . يمكنك الاهتمام كثيراً بمجرى حياتك ، ولكنك مـــع ذلـــك ، تحتاج الى تحريض الآخرين لك . تشعر بذروة السعادة عندما تتمكـــن من الاتصال العاطفي وتبادل الأفكار مع شخص واحد . وذلك يكفى لملء حياتك .

العمـــل مـــع فـــريق لا يناســـبك كثيراً . يصعب عليك التعاون مع الآخرين ، خصوصاً انك لا تتحمل ان يملى عليك ما ينبغى القيام به .

مشـــكلتك الكـــبرى هـــى انك بحاجة ، فعلاً ، الى وجود مثبت الى جانـــبك ، ولكن في الوقت نفسه ، ترفض بشدة الحدة من حريتك الشخصية والعاطفية .



هذا الاختبار يتيح لك ان تفهم مشاكلك ، وان تعين مظاهر حياتك التى هى السبب الرئيسى في النزاع ، وملامح طبعك التى تسبب لك الكثير من صعوبات التعامل .

ان كل اختيار من الاختبارات السبعة التالية يتألف من 15 تأكيداً . اشر بعلامة الى التأكيدات التى تبدو لك صحيحة .

الاختبار الأول

1- لديك الشعور بأنك لا تجد دائماً الوقت الكافى للقيام بأعمال ترغب حقاً في القيام بها .

2- لديك ، غالباً ، الانطباع بأن المقربين إليك ينغصون عيشك ، ويمنعونك من التصرف .

3- تشعر ، غالباً ، بالغيرة والحسد مما يحصل عليه أصدقاؤك من ألقاب الشهرة أو المكافآت المادية .

4- لديك الانطباع بأنك تستطيع ان تكون اكثر سعادة إذ أمكنك تغيير المظهر .

5- تشعر بأنك ستكون اسعد إذا عشت في مكان آخر .

6- سوء الحظ لعب دوراً كبير في حياتك .

7- الظلم وعدم المساواة يغضبانك ، ويخرجانك من طورك .

8- تحسـد غالـباً الآخريـن على نجاحهم لان لديك الانطباع بأنهم لا يستحقون حسن الطالع .

9- لديك الانطباع حقاً بأنك تستطيع إبراز مواهبك ، وتنميتها في ما لو كانت ظروف حياتك مختلفة .

10- بسبب أصلك الاجتماعي أو تربيتك ، فان بعض الإمكانيات ممنوعة عليك .

11- تـرجو دائمـاً أن يحـدث شئ غير متوقع ، وان يحالفك الحظ في النهاية .

12- ليس لديك البتة الانطباع بأنك مُكافأ تماماً على عملك وجهودك .

13- تؤمـن بالقدر ، وبأن حياة البشر منظمة سابقاً ومُختارة منذ الأزل بطريقة ما .

14- بعضهم لا يجد الفرصة مطلقاً للبروز ، ولاثبات قيمته .

لا تسـتطيع منع نفسك من الحقد على ذويك بسبب المشاكل العاطفية التى تحسها الناتجة عن التربية التى منحوك اياها .

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار الثاني

1- تمــيل الـــى جعل الناس التى تُعجب بهم مثاليين وتُظهر لهم اعجاباً شديداً .

2- تجد صعوبة في اتخاذ القرارات مهما تكن قليلة الأهمية .

3- تسامح بسهولة الآخرين عندما يتجاهلونك أولاً ، أو يسخرون بك قبل أن يأتوا إليك .

4- لديك الانطباع بأنك تحتاج لان يُفرض عليك نظام بطريقة ما بدلاً من قدرتك على الاعتماد على نفسك .

5- عــندما لا تكــون واثقاً من شئ ما ، فانك تحب ان يكون لديك آراء عدة مختلفة حول القضية نفسها .

6- تجد صعوبة بالإجابة عن أسئلة عاطفية لانك لا تدرى ما تحس .

7- تتقبل عموماً حكم شركائك وتعتبرهم دائماً ممتازين نوعاً ما بالنسبة إليك .

8- تفضل ان تكون حياتك متينة البنيان ، وأدوارك ، في الحياة والعمل ، محددة بوضوح .

9- السينما وبرامج التليفزيون والوجبات الطيبة ، الخ .... لا تمنحك اى سرور مالم تستطع مشاطرة شخص آخر ذلك .

10- غالــباً مـــا تــبدل ذوقــك وأشياءك المفضلة تبعاً لأسلوب حياتك وصداقات الفترة تلك :

11- إذا قضيت وقتاً طويلاً في الانتظار تصاب بالقلق ويتعكر مزاجك .

12- يســتحيل عليك عملياً ان تتصور كيف ينظر إليك الآخرون ، وما هو رأيهم فيك .

13- تميل الى الشعور بأنك " ضائع " عندما تكون وحدك .

14- تـــتردد غالباً في التعهد بشيء ما ، وتبدل مرارا رأيك في المشكلة نفسها .

15- تـــثور كثـــيراً إذا كان شريكك هدفاً للسخرية أو للحسد بأى طريقة كانت .

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار الثالث

1- تفضل ألا تجرب أشياء تعلم سلفاً انك تسئ القيام بها .

2- لا تحب ، على العموم ، الرياضة والألعاب .

3- الناس يقلقهم كثيراً " ماذا تفعل " ولا يهتمون كثيراً بـــ " من أنت

4- أنت لا تتضغط شخصياً ولا تتضغط أفكارك بسبب آراء مالية .

5- إذا كان لك مطامح ، فأنت تحتفظ بها لنفسك ، ولا تشعر بالحاجة الى التحدث عنها للآخرين .

6- تصبح عدائياً جداً منذ ان تشعر بأنك عرضة للامتحان .

7- لديك الانطباع بأنك سلمت بحدودك .

8- لا تستطيع تحمل ان يراك أحد عندما تحاول إنجاز مهمة صعبة .

9- تجد الأجواء التى تسيطر عليها المنافسة صبيانية وقليلة الجاذب .

10- تفضـــل ان تجـــد عملاً يدخل ضمن إطار قدراتك ولا يتطلب منك جهوداً كثيرة .

11- لا تـــرى أى ســـبب في السعي وراء أهداف ، أو مواجهة تحديات رفضها الآخرون أو المجتمع .

12- تجد ، عموماً ، صعوبة في مباشرة مهمة ما

13- نشاط معظم الناس تحفزه الرغبة في التأثير على محيطهم أكثر مما يحفزه الاهتمام الذى يجدونه فيه .

14- تعـــتقد اعـــتقاداً جازمـــاً بـــان المجتمع الحديث يشكو من اختفاء القيم التقليدية .

15- تشعر غالباً بأنك مختلف عن الآخرين .

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار الرابع

1- تـنزعج مـن رؤيـة المشـاهد الإباحية في السينما أو على شاشة التليفزيون في حضرة الآخرين .

2- تضطرب بسهولة عنما ينظر إليك الآخرون .

3- لديك إحساس سخيف بان انفعالاتك تظهر عندما تتحدث الى شخص يجذبك إليه .

4- تُذهـل وتغضـب عندما يقتحم حياتك الخاصة والحميمة ويطرحون عليك أسئلة شخصية جداً .

5- تصاب بعصبية لدى فكرة الاجتماع بأناس للمرة الأولى .

6- غالباً ما تخجل من استيهاماتك الجنسية .

7- تميل الى استقبال مجاملات أفراد الجنس الآخر بحذر .

8- بعد لقاء اجتماعي ، رسمى ، تتساءل دائماً إذا كنت تصرفت تصرفاً حسناً أو قلت ما يجب ، واى انطباع يمكن ان تكون تركت .

9- فـي العلاقـات العرضية ، في العمل او في المجتمع ، تلاحظ انك تتجنب الأشخاص الذين تميل إليهم ، حتى انك تتصرف أحياناً كما لو كنت تكرههم .

10- تكره هذه العادة وهى التصاق الناس بك عندما لاتكون على معرفة تامة بك .

11- تحتاج الى وقت كثير للتوصل الى الاسترخاء في حضرة أشخاص آخرين .

12- فـي تحدثـك مع شخص غريب لطيف أو مستحب خلال سهرة أو حفلة كوكتيل ، تُفاجأ بأنك تتساءل عما إذا كان هذا الشخص يسعى الى التحدث إليك ، أم انه ينتظر اللحظة المناسبة للتفلت منك .[1]

13- تدور استيهاماتك دائماً حول شخص ما أو آخر على الرغم من انها لا تتحول ابداً الى علاقات حقيقية .

14- حــتى عــندما يصارحك شريكك بأنه يحبك فانك تبقى متشككاً في صحة عواطفه .

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار الخامس

1- تخشى ان ينتهي الأمر بالشمس الى الاحتراق والاختفاء .

2- تتساءل أحياناً كيف يفعل الناس لكي يبقوا متفائلين ومتسامحين عندما يكون العالم في مثل هذه الحالة من التشويش والفوضى .

3- تشعر أحياناً بالرعب دون اى سبب .

4- يستحيل عليك ان تدرك لماذا هناك عدم إنسانية وقسوة .

5- تخشى أن يتعذر عليك النوم لانك تقلق كثيراً من الموت .

6- تتساءل أحياناً عن التأثير الذى يمكن ان يحث إذا كنت زهرة أو نملة .

7- تجتاحك أحياناً مشاعر دينية ومباهج روحية .

8- تحس احياناً بأنك ضائع لدى التفكير في عالم يدور في الفضاء

9- تشعر بالرعب ، وبالخجل ، وبالقلق لدى التفكير بأنه لن يكون أمامك متسع كاف من الوقت لحل كل مشاكلك الداخلية .

10- تشعر غالباً بأنك سريع العطب جسدياً ، وتعى جيداً ضعف الجسم البشرى وسرعة عطبه .

11- لديك أفكار مفاجئة أو "كوابيس يقظة" عن الأشباح ، والمسوخ ، والشياطين ، والمواقف الرهيبة الخ ....

12- تتألم أحياناً من الضيق الحاد بالنسبة الى ضآلتك ، وعجزك ، وانعدام أهميتك بالمقابلة مع الكون .

13- لديك أحاسيس بالقرف ، وحتى بالغثيان تجاه موقف بعض الأشخاص غير المتسامح .

14- لا تتوقف عن البحث عن أسباب الحياة وتقويم إمكانيات الحياة بعد الموت

15- لديك أحياناً الانطباع بأنك ستصبح مجنوناً بسبب مخاوفك ومخيلتك

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار السادس

1- يبدو ان عليك دائماً الركض بعكس اتجاه عقربى الساعة للتوصل الى القيام بأعمالك .

2- تـتخذ غالـباً قرارات تتعلق بالحمية عن الطعام أو غير ذلك – مثل التوقف عن التدخين أو عن الشراب ، أو النوم مدة أطول ، أو القيام بتمرينات رياضية – ولكنك لا تلتزم بوعودك .

3- تمـيل الـى التحقق من مواعيدك غير مرة للتأكد من ان لا اختلال فيها.

4- تجد صعوبة كبرى في مواجهة مشكلاتك ومشكلات الآخرين كذلك .

5- لديـك غالـباً الانطـباع بـأن رأسك يفور وانك لا تستطيع التفكير بوضوح .

6- لديك على الأقل خوف غير مبرر أو ذعر شديد مرضى من الزوابع / العناكـب / الحشـرات الطائـرة / الفئران/ الكلاب / المصاعد/ المرتفعات / الأشباح الخ .

7- لا يمكنك منع نفسك من ان تتصور أن أشياء رهيبة ستنزل بالناس الذين تحبهم .

8- ترعبك فكرة ان تتيه في أماكن غير مألوفة لديك .

9- أنـت بحاجـة الى الأمان اكثر من الذين يحيطون بك ، وتهتم كثيراً بإحكام غلق الأبواب والتأكد من ان حنفية قارورة الغاز مغلقة جيداً ، ومحاولة تجنب الحوادث في البيت وفى الخارج .

10- أنـت مسافر عصبى ، تتحكم فيك فكرة ان القطار سيفوتك ، وان ثمة إمكانية حصول حادث اصطدام سيارة ، الخ ...

11- تلحظ انك تميل الى الذهول بسبب مواقف يواجهها كثيرون سواك بهدوء أوفر .

12- تشعر بأنك عاجز الى ابعد حد ومرتعب عندما تكون مريضاً ، احتى لو كان مرضك غير خطر .

13- تتخـيل دائماً السوء : إذا صاح أحدهم فكرت بحادث رهيب . وإذا أتيت امرعوا مسناً يقع في الطريق ، تعتقد انه فقد الحياة ، الخ ...

14- لديك غالباً الانطباع بأنك نسيت شيئاً مهماً جداً واساسياً .

15- يـتهمونك غالباً بالتصرف بعصبية زائدة ، وبأنك مغال ومفرط ، الخ...

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐

الاختبار السابع

1-تفضل إلا تعرف رأى الآخرين فيك حقاً .

2- يحقد عليك الآخرون بعد ان يروا لك أسرارهم الحميمة جداً .

3- عـندما تسـاورك الهموم ، وتشعر بأنك حزين ، فان افضل الأدوية هى سهرة عامرة ، أو عطلة رائعة .

4- أنت لا تفكر مطلقاً في الموت .

5- مشاكل الآخرين لا تهمك .

6- يمكـنك ان تـتعاطى بصورة طبيعية مع أصدقاء أو معارف حتى عندما تكون يائساً وخائباً في حياتك الخاصة .

7- تعتقد ان الأفكار العقلانية تجعل أصحابها بائسين عموماً .

8- تعتقد ان بالقليل من الدعابة والمزاح يمكن مواجهة مشاكل الحياة .

9- ليس ثمة أي فائدة من اجترار الماضى .

10- تعـتقد ان الكثـير من القوة العاطفية والكثير من البحث عن " الروح " يؤديان الى تدمير العلاقة .

11- يمكنك على الأقل ان تقول عن نفسك انك لا ترثى لذاتك .

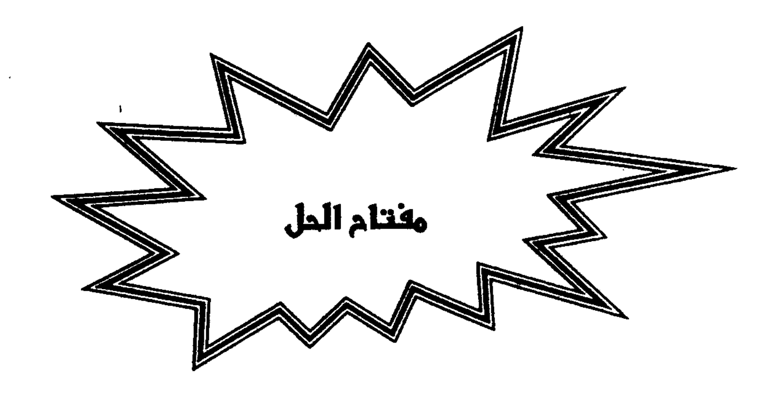
12- يمكـنك علـى الأقل ان تزور كاشفي الطالع لانك لا تود معرفة ماذا سيحدث لك فى المستقبل .

13- تؤمن بالمبدأ القائل " عش ، ودع غيرك يعيش " .

14-تزعج غالباً الآخرين ، ولا تنتبه الى ذلك إلا بعد وقت طويل .

15- غالباً ما تدهشك قود ردود الفعل لدى الآخرين .

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة☐



الاختبار الأول . تنعى على الآخرين عدم رضاك.

قليلون من الناس يرضون تماماً عن أنفسهم ، وعن حياتهم ، وغالباً ما يدفعهم عدم الرضى هذا الى الكفاح ، وبلوغ مستوى افضل ، وتنمية إمكانياتهم وشخصياتهم .

وهكذا فان عدم رضاهم يمكن ان يكون حافزاً لاثارتهم ، فيتيح لهم بذل الجهود والاستبسال ، كما يمكنه أيضاً ان يسبب المرارة والغم . وهذا ما يحدث لك تجاه أحداث حياتك ، ويشكل اختلافاً جوهرياً .

في هذا الاختبار ، **بقدر ما يكون مجموعك متدنياً** ، يكون لديك الشعور بالسيطرة على وجودك ، والتأثير على الأحداث ، وإجراء التغييرات . تتحمل مسؤوليات ، وتُسر لنجاحاتك ، وتنحى باللائمة على نفسك عندما ترتكب أخطاء . وبقبولك الاعتراف بمسؤولياتك في مسلك حياتك تعرف جيداً انه يتوقف عليك وحدك القيام بأمور إيجابية . وبدلاً من الخضوع للظروف والتأثيرات الخارجية ، تحس بأن من يحدد مجرى حياتك هو أنت نفسك ، وقراراتك ، والمواقف التي تلتزمها .

حتى عندما تبدو الأحداث معاكسة لك ، تحتفظ بالقدرة الأساسية على تغيـيرها وبناء مستقبلك . وذلك يشكل فائدة كبرى ، وموقفاً يتطلب المحافظة عليه .

وبقـدر مـا يكون مجموعك مرتفعاً ، تقل إمكانيتك للسيطرة على حياتك . تميل إلى إلقاء اللوم على الآخرين بكل ما يصيبك متناسياً ، غالباً ، الاعتراف بأنك معظم المواقف الى تجد نفسك فيها ليست إلا النتيجة المباشرة لسلوكك ، وان أغلبية النزاعات التى ترهقك هى ، في جزئها الأكبر ، بسببك .

لعلـك اعـتدت ان تخـتلق الأعـذار لنفسـك ، ولكنك إذا رفضت رؤية مسؤولياتك ، فانه ينتج عن ذلك رفضك إمكانية الاهتمام بنفسك ايضاً . اذاً ، فأنـت تمـيل غالباً الى اعتبار نفسك ضحية عاجزة ، مغلوباً دائماً من العالم الخارجى ، دون ان يكون لك اى قوة خاصة بك أو حرية الاختيار .

ان كل شخص يحس انه لعبة الأحداث الخارجية ، ولكن الى حد معين . كم مـرة سـمعت أناساً يقولون انهم مرضى ، او متعبون ، أو مكتئبون بسبب الأيام ؟ على صعيد أكثر جدية فان عدداً كبيراً من الأشخاص يميلون الى لوم ذويهم بالنسبة الى عيوب شخصيتهم والى عوزهم . غير ان ذويك لم يفرضوا علـيك كل أنواع الكبت والعقد إلا لانك تصرفت بطريقة معينة تجاه أسلوب تربيتهم . وعليك الآن ان تتخلص من الماضى ، وتتقبل التغييرات ، وتتلاءم مع المواقف الجديدة ، وترفض التشبث بخيبات أملك ، وحمدماتك ، وتذمرك .

بالطبع للعوامل الخارجية تؤثر على حياتك ومشاعرك ، والحظ يلعب دوره ، إلا انـــه ينبغى لك ان تعتمد عى ذلك وحده وإلا ملت الى العيش على آمال باطلة ، وفقدت الرغبة في توجيه نفسك واعطاء شكل لوجودك .

الاختبار الثاني .. تتكل كثيراً على الآخرين .

كل واحد منا يحتاج الى الآخرين والى الارتباط بهم ، والعيش بفضل عاطفتهم وسندهم . والمثل الأعلى ، في علاقة ما ، هو العطاء والأخذ ، العطاء من الحب بقدر ما تأخذ منه ، والاتكال المشترك أحدنا على الآخر ، وتبادل الاحترام أيضا . المبدأ نفسه ينطبق على كل علاقة ، مع ان المثل الأعلى لا يتحقق إلا نادراً ، ذلك بأن هناك تقريباً ميلاً للسيطرة لدى أحد الشريكين ، وحاجة الى الخضوع لدى الآخر .

مجموع ضعيف في هذا الاختبار يدل على انك ، مع قدرتك على العطاء ، تتجنب الاختلاط بالمجتمع . تتمتع بصورة قوية عن نفسك كشخص فرد وبحس حقيقي بهويتك . مشاعرك ، وأمزجتك ، وأفكارك يمكن ان تتلقى أحياناً تأثيرات ، ولكنك تُظهر استقلالا في معرفة شخصيتك .. والتصرف بأفضل طريقة ممكنة ، والاحتفاظ بثقتك في أحكامك الخاصة . بقدر ما تكون مستقلاً تزداد حريتك في اتخاذ قراراتك وابراز شخصيتك . بالنسبة الى بعض الأزواج فان اعتماد أحدهما على الآخر الاعتماد المشترك المقبول يعزز الناحية الإبداعية في وجودهما اكثر مما يقللها . علاقاتك تقوى الحب أو الحاجة الى الاتصال العقلى أكثر من الرغبة اليائسة في سند عاطفى . ومهما تكن قوياً حاجتك الى الآخرين وحبك لهم يمكنك ان تتصور نفسك وحيداً ، بعيداً عن الجميع ، دون ان تتحطم كلياً كشخص . هو ذا مفتاح تحقيق ذاتك .

مجموع كبير في الاختبار يدل على ميل الى الاعتماد على الآخرين ، مع كثير من إرادة الخضوع دون إرادة حقاً في الابتعاد أو في الانفصال . ربما كنت تخشى الأشخاص المتسلطين ، ولكنك تحتاج إليهم

وتطلب موافقتهم . بالطريقة نفسها تتمسك أحياناً بالتقاليد ، وفى الوقت نفسه لأنهه تقيدك .

كل واحد منا يبدأ حياته معتمداً على سواه ، ثم ، شيئاً فشيئاً ، يبدأ الاستقلال بالبروز مع تقدم المرء في فترة المراهقة من حياته . بالطبع ، اذا بقيت مستقلاً كثيراً ، فان فرديتك تجد نفسها مهددة ، وتجد صعوبة في فهم الشخص الذى أنت حقاً ، وما تتوقعه من الحياة .

الطبيعة التى تميل الى الاعتماد عى الآخرين يمكن ان تكون طيبة ودودة ، وعاطفية ، ولكنها أيضاً في سعى متواصل وراء نفسها لانها تلجأ باستمرار الى الآخرين ، وتحيط نفسها بالناس لتجنب كل مواجهة مع ذاتها . والاعتماد على الآخرين يرافقه ، غالباً ، الشعور بعد الأمان ، وبالخوف من بقاء المرء وحيداً . يمكنك تقوية إيمانك بنفسك بإدراكك اعتمادك على الآخرين ، وببذل الجهود شيئاً فشيئاً للتقليل من ذلك ، وتنمية صورة عن ذاتك كشخص مستقل .

الاختبار الثالث : الخوف من الإخفاق :

لا أحد يحب الإخفاق . ومجتمعنا يحركه مبدأ النجاح الى درجة الإخفاق يُعتبر تقريباً خطيئة ، وهذا يستتبع انك لا تجد نفسك بهذا المعيار على المستوى ومع ذلك ، ففى الحياة الكثير من الأشياء المعتبرة يصعب بلوغها ، وللوصول إليها ينبغى تقبل فكرة الإخفاق .

مجموع قليل في هذا الاختبار يدل على انك تتحمل الإخفاق دون ان تنزعج كثيراً ودون ان ينخفض كثيراً احتلامك لنفسك . ولانك لا تهتم كثيراً بما مرَّ بك من إخفاق في الماضى ، فانك لا تحس بالخوف في القيام بمشاريع صعبة ، وفى الانطلاق في ميادين نشاط جديدة . ولانك مستعد للمغامرة

دونما خوف من الإخفاق ، فانك تحتفظ بفرص النجاح لانك تظهر قدرة على مواجهة جهودك بوضوح وتفاؤل . إذا كنت لا تعلق كبير أهمية على الإخفاق مثلما تعلق على النجاح ، فستتعلم بأنك حققت شيئاً ما لكفاحك كفاحاً قاسياً ، وبأخذك امثولة من أخطائك .

مجموع كبير في هذا الاختبار يدل على انك تنظر بجدية كبيرة الى فكرة الإخفاق ، وعلى أن خوفك يغلق أمامك الإمكانيات ، ويمنعك من محاولة بلوغ أعلى مستوياتك .

ومن اجل حماية أنفسهم من الإخفاق ، كثيرون من الأشخاص يرفضون الاعتراف بطموحهم ، أو يحددون أهدافاً من السهل جداً بلوغها ، بحيث يتأكدون من النجاح دون التعرض لأي خطر .فإذا لم تحاول فات بالفعل في منحنى الإخفاق . ووسيلة الدفاع هذه تتيح لك التمسك بأوهامك ، واقناع نفسك بأنك ستتوصل يوما ما الى ضرب رقم قياسى رياضى ، أو الغناء في الأوبرا ، أو الى الكتابة ، أو الى رسم تحفة فنية ، الخ ... وهذا الإجراء نفسه يمكن أيضاً ان يعمل بطريقة عكسية . بعض الأشخاص يحددون لأنفسهم أهدافاً سامية جداً ، ومستحيلة جداً بحيث لا أحد – وبخاصة أنفسهم – يتوقع ان يراهم ينجحون ، ولا أحد يستطيع ان يلومهم عندما يخفقون .

ينبغى ان تكون الأهداف المراد بلوغها صعبة بما فيه الكفاية لإثارة قدراتك ، ولكن واقعية تماماً في الوقت نفسه لكى تكون في متناولك .
للخوف من الإخفاق تأثير محزن ومقّيد بالنسبة إلى الذهن البشرى، وتغيير الموقف تجاه نفسك ضرورى للتخلص من خوفك.

تتمسك بعناد بالمراسيم التى وضعتها لنفسك. ارتكبت خطأً فقرّرت على الفور انه "إخفاق" . وهكذا فإن كل خطأ ترتكبه إنّما يعزّز حكمك

المتحـــيّز. ان الصعوبة تكمن فى أنك تشعر بالرعب للوهلة الأولى من جرّاء تبدل الموقف.

ينبغـــي لك الاعتراف بأنك أخطأت، وأن ذلك يسبب الشعور غير المستحب بـــأنك ربمـــا "أفسدت" جزءاً من حياتك. إلا انه من الضروري، بالطبع، أن تعـــرف قلـــيلاً الندم وتبكيت الضمير إذا كان ذلك يؤدى إلى قدرة أكبر على التعبير وعلى تحقيق نفسك.

المثل الأعلى ليس فى النظر إلى الحياة بمنظار الإخفاق أو النجاح. عندما تتنزه، مثلاً ، فى الريف فإنك تقدّر جمال المنظر ولا تقول لنفسك إنك تخفق وتـــنجح. إذا توصلت إلى نزع فكرة الإخفاق من رأسك ، فإنك ستتوصل إلي حبّ ما تقوم به دون أن تقلقك فكرة إثبات ما أنت قادر عليه.

الاختبار الرابع . الخجل الاجتماعي والجنسي .

تعـــبّر الشخصية عن نفسها من خلال الاتصال، اجتماعياً وجنسياً، علـــى الســـواء. كـــل واحد منّا خجول قليلاً نوعاً ما، لأن لا أحد يشعر بأنه مرتاح تماماً فى أى مناسبة ممكنة ، ولا أحد يجهل تماماً الجزع عندما يكون الموضوع قدراته الجنسية ، أو قوّته على الإغراء ، أو رغباته السرية يصبح الخجـــل مشـــكلة عـــندما يكون السبب فى البؤس ، وعندما يمنع أو يسدّ كل اتصال عاطفى بالآخرين ، ويفسد بهجة إنشاء علاقات .

مجموع ضئيل فى هذا الاختبار يدل على قدرتك على اجتياز نصف الطريق ، على الأقل ، لصنع أصدقاء ، والاتصال بالآخرين على صعيد من المســـاواة . يمكـــنك التعبير عن نفسك دون خشية التأنيب . ويمكنك إظهار انفعالاتك دون أن تشعر بأنك قابل للإنجاح .

تـبدو واقعـياً فـى تقديرك لنفسك أمام الآخرين ، وليس لديك شئ كبـير تخفيه عنهم ، ولا حاجة بك إلى أى عذر كاذب .

تعرف كيف تضع نفسك على الصعيد الاجتماعي والجنسى . تتقّبل بصدق خصائصك الجنسية الخاصة وخصائص الآخرين الجنسية . إذاً يمكنك التعبـير بحرارة جنسياً وعاطفياً ، والسعى وراء حب متبادل وعاطفة دونما خجل من رغباتك . لديك الإيمان الكافى فى قدراتك على الإغراء ، فتتقرّب من الآخرين ، وتستجيب لتقرّبهم منك.

مجمـوع كبـير فى هذا الاختبار يشير إلى انعدام الثقة فى صورتك الاجتماعـية والجنسـية . ربما وضعت فى رأسك انك لست مغرياً كفاية / مقبولاً اجتماعياً / ذكياً ومسلياً / مشوقاً ، الخ ..... ربما كان لديك الانطباع بـأنّ الآخرين يرون فوراً كل عيوبك ، فى حين ان بإمكانهمْ فى الواقع رؤية كل مزاياك أيضاً.

وهـذا الـنوع من المواقف يجعلك قليل الثقة بنفسك، وقلقاً جداً لأن الآخر يمكن أن يفكر فى أن شخصيتك مسدودة تماماً بالخوف . أنت منهمك كثيراً بذاتك لكى تهتم بشخص آخر.

ومع ذلك أنت حساس جداً بالنسبة إلى الاندفاعات الجنسية وتخشى ان يُعتـبر تصرّفك كدعوة لبقة . قليل جداً من اللقاءات بين الرجال والنساء من سـن واحـدة يخلـو تماماً من التيار الشهواني، فإذا خشيت إظهار انفعالاتك الجسدية ، فان علاقة ودية بسيطة بشخص من الجنس الآخر تصبح صعبة ،

ويـــرافقها الجزع والألم . الحياة الجنسية تؤلف جزءاً من حياتك، فإن الكثير من شكوكك سيزول.

تحســب نفسك الوحيد الذى له علاقات صعبة ، وتحسب أن الجميع يحــيون حياة خالية من المشاكل الجنسية ويستمتعون بوقتهم. يمكن أن يكون لديـــك حقـــاً هـــذا الانطباع ، ولكن يُستحسن أن تدرك أن الناس يتصرفون تصرفاً مختلفاً تجاه مشاكل الخجل .كثير من الأشخاص يعوّضون عن خجلهم بحياة جذابة جداً وصاخبة، أو بحياة جنسية مطلقة العنان

يـــتأتى الخجل غالباً من كوننا نحاول أن نكون شخصاً آخر ، الأمر الذى يسبّب الخوف من أن تُكتَشف حقيقتنا . ينبغى لك أن تعرف نفسك ، وأن تتَقــبل نفســك كما أنت قبل أن تتأكد من أن الآخرين يتقّبلونك .فإذا شعرت بالارتياح مع نفسك فستكون مرتاحاً معهم.

الاختبار الخامس . القلق الماورائي (الغيبيّ).

القلـــق الماورائي هو انشغال يتعلق بالقضايا الكبرى فى الحياة وفى المـــوت تـــرافقه مشاعر انفعالية كبيرة ، سواء مشاعر خوف أو نشوة ، مع تـــناوب بيـــن الاثنين غالباً . كل واحد منا يجد نفسه ، فى وقت ما ، مهتماً بمعـــنى الحياة، أو على الأقل فضولياً من هذه الناحية . وبعض الأشخاص ، مع ذلك يعبّرون بطريقة لاواعية ، بانحراف كوابيسهم أو أحلامهم عن قلقهم الماورائـــي . وبالنســـبة إلـــى الآخريـــن ، فإن ذلك جزء من أفكارهم ومن اختباراتهم.

القلـــق الماورائي يمكن أن يكون فى أساس المفاهيم الرائعة والأفكار الســـامية . ويمكنه كذلك إلهام مخّلة خصبة وخلاّقة . سوى انه يمكن ، كذلك

أن يتسبَّب بآلام كثيرة . انفعالاتك تميل إلى أن تصبح مرعبة أكثر فأكثرُ مع ابتعاد تفكيرك، فى تأمله ، عن كل حقيقة ملموسة.

مجمـــوع قليل فى هذا الاختبار يدل على انك قطعت شوطاً كبيراً فى الطـــريق المـــؤدى إلى تفهّم حياتك وموتك. لقد تبيّن لك انك لا تستطيع شيئاً بالنسبة إلى سير الكون ، ومن هنا لا فائدة من أن تقلق بشأنه . تتقّبل فكرة أن المشاكل الكبرى تبقى بلا حل. القضايا ذات الطابع العملى، وحب الحياة، هو ما يهمك فى الوقت الحاضر. وهذا غالباً ما يُفسَّر انه علامة النضج . على أي حـــال، لـــيس علـــيك التفكـــير فى الأسئلة التى يطرحها الأولاد لمعرفة الأسباب . عن السؤال المستحيل هناك جواب مستحيل .

من جهة أخرى ، يحسب بعض الأشخاص أن فقدان القلق الماورائى يعنى فقدان الشعور بالتعجب والحدس الطفوليين . ربما كان ذلك بالفعل فقدان شئ مهم.

مجمـــوع مـــرتفع فى هذا الاختبار يدل على ان القلق الماورائى هو جزء من حياتك. إذا كنت ما تزال شاباً، فذلك أمر طبيعى . أمامك المستقبل لكى تتوصل إلى تقبّل نفسك ، وإلى محاولة التحرك على الرغم من شعورك بعـــدم الأمـــان . تلقى ضيقك الشخصى على الكون . قلقك تخفّ حدته مع اكتشاف هويتك وعملك على ملاءَمة نفسك مع العالم الذى تعيش فيه.

إذا كنـــت اكبر سناً ، وإذا اقتربت أو تجاوزت المتوسط التقريبى فى حـــياتك فـــإنك تبدى تفضيلاً لهذا النوع من القلق ، وينبغى أن تكون متأملاً واســـتنباطياً ، مـــيالاً الـــى الأمزجة الخافضة ، والى رغبات فى الانعزال

والوحـــدة . والقلـــق المـــاورائى لا يصبح معضلة إلا إذا حال دون مواجهة متطلبات العالم الحقيقى وحاجاته .

وفـــى مـــا عدا ذلك ، يمكنه أن يكون مصدر إلهام، وأن يحمل حوافز لعمل خلاّق ،أو يوقظ اهتماماً بالقضايا الدينية والفلسفية.

الاختبـار السادس . الحصر النـفسي والرُهاب .

الحصـــر النفســـى أو الأزل، فـــى علـــم النفس ، ضيق بألم نفسى مبرّح .أما الرُهاب فهو هلع أو ذعر شديد مَرَضى من شئ معيّن.

جـــرعة خفيفة من الحصر النفسى ضرورية فى الحياة ليبقى المرء واعـــياً الخطر، وللهرب من الخوف الذى يشّل كل حركة. انه نوع من ردة الفعل للتوتر . وبما أن الحياة لا يمكن أن تكون خالية تماماً منه فإن الحُصر النفسى يؤلف جزءاً طبيعياً من الوجود اليومى.

مجمـــوع ضئيل فى هذا الاختبار يشير إلى قدرتك على تحمّل التوتر وابقاء مخاوفك وقلقك فى حدود معقولة . أنت لا تدع استيهاماتك الكريهة أو غير المستحبة تسير على انفعالاتك ، ويمكنك الانفصال انفصالاً كاملاً لرؤية المواقـــف الصـــعبة بطريقة واقعية ورزن المشاكل دون المبالغة فى عناصر الخطـــر . بسيطرتك على قلقك تضع نفسك فى حالة تسمح لك بتسيير حياتك بطريقة حسنة ، ويمكنك الانتقال إلى العمل لحل مشكلاتك أو التقليل منها.
إذا كنـــت شـــعرت بالكثـــير مـــن القلـــق الماورائي عندما كنت أصغر سناً (انظـــــر الاختبار السابق)، فربما كان مجموع هذا الاختبار مرتفعاً جداً . مخـــاوفك تـــتركز الآن على أشياء أو حالات مادية اكثر ، وتتصل مباشرة ببيئتك .

مجمـــوع مرتفع يشير إلى الشعور بعدم الأمان . لديك الانطباع بأن العالم يهددك باستمرار . يمكن ان يتجلّى ذلك بطرق مختلفة . ربما محورن كـــل قلقك على خوف رهيب واحد ، رُهاب يبدو أحياناً أنه يدير كل حياتك ، وكـــل مشاعرك . ربما كان قلقك مبرَّراً أساساً بالواقع ، وفى البداية مقبولاً تماماً .

مـــثال ذلك انك عندما تجتاز شارعاً ، ينبغى لك إبداء الحذر لكى لا تصـــدمك سيارة . غير أن هذا الحذر يصبح مفرطاً احياناً ، ومن هنا تنظر إلـــى حركة السير كتهديد شخصى ، ويستولى عليك خوف كبير فى كل مرة تضطر إلى اجتياز شارع .

فـــى حـــالات أخرى ، يمكن أم يجتاحك القلق كلياً ، ويبدو شعوراً بلا إسم ، وعامـــاً ، وخوفـــاً ، وخشية لا أساس لهما ، فتشعر بأنك متعب ، ومريض وغير مرتاح بسبب محيطك .

من السهل أن يقول الواحد منا الآخر لا تهلع ، ولكن الخوف رد فعل غريزى جداً ، إلى درجة انه من الصعب السيطرة عليه . مع ذلك يمكنك أن تحاول تسكين قلقك بعدم الالتفات كثيراً إلى مخيلتك الخصبة جداً ، وبدلاً من رؤيـــة الســـيئ مباشـــرة ، حاول دراسة كل الإمكانيات . وبدلاً من الانتهاء مباشـــرة إلى خلاصة مدّمرة ، حاول استعادة أفكارك من البداية والسير بها طـــريقة منطقـــية . عـــندما تتوصل إلى السيطرة على المواقف بموضوعية اكـــبر ، ســـيتبيّن لـــك ، أولاً ، أن الخطـــر لـــيس بمثل هذه الجسامة التى تتصـــورها ، ومـــن ثـــم أنك قادر على العمل للوقوف فى وجه مخاوفك أو التغلب عليها . فى الواقع ، ان حالة الذعر أو العجز عن التصرف هما الأمر الرهيب .

الاختبار السابع . أدرس المعضلات .

ليس ثمة سؤال واحد من الأسئلة المطروحة فى هذا الاختبار يتضمن حقـاً معضـلة فى حد ذاتها ، ويمكنك الإشارة بعلامة الى كل تأكيد دون أن تكون ، لهذا ، كان مدركاً مصاعبك .

إذا كـان مجموعك مرتفعاً فى هذا الاختبار ، فربما كانت النتائج فى الاختبارات السابقة منخفضة جداً .

مجمـوع ضـئيل يـدل على ميلك الى أخذ نفسك بعين الجدّ . أنت شـخص إنفعالى ، مع ميل الآخرين . تجابه ، وتتحمل فكرة أن تكون أمامك مصـاعب مـع المـبالغة غالباً فى نقصك وضعفك ، ومع القسوة فى تقييم نفسـك . غـير أنـك ، بوعيك نقائصك ، تغريك الفكرة بأن فى استطاعتك التحسـن . تعـتقد أن التحليل الذاتى و" البحث عن ذاتك " يشكلان إختبارات مشروعة وصحيحة ، ولا تتخلى عن الأمل فى تبديل شخصيتك أو تعديلها .

مجموع مرتفع لهذا الاختبار يدل على أنك تتلاءم كثيراً مع حياتك . لديـك ثقة بآرائك ومعتقداتك ، ونادراً ما تشعر بأنك معرقل بسبب الشك أو الانطـباعات غـير المـتوقعة التى تضطرك للسير إلى الخلف . موقفك من الحياة عملى ، وواقعى ، ويدل على التصميم ، ولكنه يتميز أيضاً بالميل إلى رفض وجود مشاكلك .

العـالم والحركة يحتلان المركز الأول ويأتيان قبل العاطفة . أنت لا ترى دائماً ما يحيط بك على الصعيد العاطفي ، وتفشل أحياناً بسبب عدم فهم حـالات الـنزاع. ويمكن أن يكون من نتيجة ذلك أبعدك عن الناس المقربين إليك ، وفى الوقت نفسه يحدد ذلك تفهّمك لحوافزهم أو شكواهم .

هذا الميل إلى التهرب من المشاكل بدلاً من مجابهتها يفضح الفرص القلـــيلة التى لديك لتبدل نفسك أو تعدّها . ربما كان ينبغى لك التوقف لتحليل نفسك بعمق أكثر ، ومحاولة اكتشاف مشاعرك الحقيقية .

؟؟؟؟؟؟

استبيان
كيف تتدبر الأمر مع نفسك؟

هـل تجـد مـن الصـعب أن تتصـالح مع ما أنت ؟ معظم الناس يتصرفون هكذا ، بطريقة ما . ستلاحظ ، ربما ، أن بعض مظاهر شخصيتك تلائمـك ، وخصوصاً تلك التى تتيح لك النجاح، وتحضير الجوانب الحسنة فـى الحياة . غير أن ثمة مظاهر اخرى يصعب قبولها، وهى تلك التى تثير المشكلات والنزاعات ، وتبدو أنها تعود باستمرار لكى تزعجك وتمنعك من عمل ما تتمناه .

أجـب بصدق عن الأسئلة التالية ، وتكتشف هكذا جوانبك الصعبة ، وتتعلم كيف تواجهها .

كيفية الإجابة عن هذا الاختبار

امـنح نفسك نقطتين لكل سلسلة (السؤال وأجوبته) . مثال ذلك ، أنـت تقـدّر أن الجواب (أ) هو أفضل ما يوجز رأيك بالنسبة إلى السؤال المطروح . وعلى ذلك ، تمنح نفسك نقطتين للجواب (أ) . ولكن يمكن أن يعبّر جوابان فى السؤال نفسه عن رد فعلك بالدقة نفسها ، عندئذ تمنح نفسك نقطـة عـن كل جواب ، ولنقل نقطة عن الجواب (أ) ونقطة عن الجواب (ب) . والآن هيا بنا الى اجابة اسئلة الاختبار .

1 – ما هى عاداتك الغذائية ؟

(أ) تقضم ، وتشعر بالخجل عندما تكون فى المطعم .
(ب) لديك الانطباع بأنك تأكل كثيراً .
(ج) ذوقــك غريــب وتبتهج كثيراً فى تناول الأطعمة الغالية الثمن.
(د) أنت أكول مدقّق ، ولك عادات وميول إلى بعض الأطعمة.
(هـ) لست متطلباً ما دمت تشبع جوعك .

2 – عندما يعرّفونك على أحدهم للمرة الأولى ، هل

(أ) تــبذل جهوداً كبيرة للكلام لأن لديك الانطباع بأنك يجب أن تكون اجتماعيا أكثر؟
(ب) تقدّر أن ليس لديك شئ مهم تقوله ؟
(ج) تشعر بالإثارة لأنك تحب التعرف إلى أشخاص جدد ؟
(د) تحــاول رســم فكــرة ذهنية عن الشخص قبل الشروع فى محادثته ؟
(هـ) تشعر بأحاسيس ودية حقاً ، وبأنك مسترخ ؟

3 – بعــد مشــاحنة عنــيفة مع صديقك / أو صديقتك (وينطبق هذا على الزوج والزوجة) ، هل

(أ) تشعر بالاضطراب بسبب المستقبل ؟
(ب) تحقد على نفشك ، وتشعر بتكبين الضمير ؟
(ج) لا تدرى على من يقع الخطأ ؟
(د) تعتــبر أن الآخــر أخطأ ، ولكنك تحقد على نفسك بسبب هذه المشاحنة وآثارها ؟

(هـ) تعتبر أن الآخر هو الذى أخطأ ، وتبدى رغبة قوية فى تحطيم شئ ما ؟

4 – كيف تنام ؟

(أ) تشعر بأنك منهوك القوى ولكنك تجد صعوبة فى النوم ، وعموماً لا تشعر صباحاً بأنك على ما يرام .

(ب) تنام نوماً عميقاً ، وشعارك " نم باكراً واستيقظ متأخراً " .

(ج) تنام بطريقة غير منتظمة ، حيب حالتك العاطفية فى حينها .

(د) تنام وتستيقظ فى ساعة محددة ، وعموماً تشعر بالراحة صباحاً .

(هـ) تحتاج إلى فترة نوم اقل من معظم الناس .

5 – كيف تتصرف عندما يقابلك فى الشارع من يجمع المال لمصلحة قضية ما ؟

(أ) إذا لم تستطع التفلت منه ، تمنحه اى مبلغ لأنك لا تحتمل فكرة اعتبارك بخيلاً .

(ب) تعطيه مبلغاً ما مع الشعور بأنه كان عليك إعطاؤه مبلغاً أكبر .

(ج) تشعر فوراً بأنك مهتم بالقضية المعنية ، وتقوم بعمل مهم نسبياً .

(د) تعتبر أن ذلك من شأن الجمعيات الخيرية .

(هـ) تواصل طريقك دون أن تعطيه شيئاً ودون أن تشعر بالذنب .

6 – هل يجعلك بقاؤك وحيداً مدة طويلة فى منزل خالٍ تشعر .

(أ) بلا انزعاج ؟

(ب) بالاسترخاء ، لأنك لست بحاجة إلى عمل أى شئ لا ترغب فيه ؟

(ج) بالسأم و فتتصل تليفونياً بأصدقائك للمحادثة .

(د) بالرضى ، لأن لديك أشياء كثيرة تقوم بها ؟

(هـ) بالعصبية لأنك لا تحب البقاء وحيداً وقتاً طويلاً ؟

7 - كيف اعتدت قضاء سهراتك ؟

(أ) لديك دائماً ما تقوم به ، سواء فى البيت أو فى الخارج .

(ب) عـادة فـى متابعة برامج التلفزيون ، والمطالعة ، أو الاهتمام بإصلاح بعض الأشياء المنزلية ، والاهتمام ببعض الهوايات .

(ج) لا تـدرى لأنـك لا تعرف أبداً ومسبقاً ماذا ستفعل ، وتميل إلى الخروج من البيت أو اتخاذ القرار حسب مزاج الساعة .

(د) تقـوم تقريباً بالشيء نفسه فى كل الأمسيات ، وتسهر خارج البيت كل أسبوع ، فى يوم معيّن ، إما مع الأصدقاء ، أو فى السينما ، أو المطعم ، أو المسرح الخ ......

(هـ) تلتقى بأصدقائك فى المقهى أو فى منازلهم ، أو أنك تحضر بعض الاجتماعات .

8 - هناك حادث اصطدام ، ودم مراق . كيف تتصرف ؟

(أ) لا تتحمل رؤية الدم ، ولذا فأنت لا تستطيع النظر .

(ب) تصاب برعب ، ولكن شيئاً ما يدفعك مع ذلك الى النظر .

(ج) تكون ردة فعلك متطرفة ، فيغشى عليك ، أو تشرع فى الصياح ، أو تشعر بالمرض وأنك على وشك أن تفقد رشدك .

(د) لا تفتأ تفكر فى ذلك طوال أيام .

(هـ) تضطرب فى حينه ، لكنك تنسى بسرعة .

9 – أى الخصائص تُتـــهم بها غالباً ؟

(أ) عصبىّ ومتشنج .

(ب) معتوه وغير اجتماعى .

(ج) عصبى ولا يُــعتمد عليه .

(د) متهور وسريع الغضب .

10 – ما هى الفضائل التى تُــعزى إليك غالباً ؟

(أ) تزعج نفسك لمساعدة الناس ، وتبذل جهوداً لإرضائهم .

(ب) أنت لطيف ، كريم ، ومتسامح .

(ج) أنت ودود وحفىّ (مرحّب).

(د) تعرف ما تريد ويمكن الاعتماد عليك .

(هـ) أنت تعمر بالاندفاع والحماسة .

11 – ما هو رأيك فى الناس ، عموماً ؟

(أ) يجعلونك عصبياً حتى تعرفهم معرفة أفضل .

(ب) تحـــب الناس إذا كانوا لطيفين معك ، ولكنك تتساءل غالباً عما إذا كانوا يقدّرون رفقتك .

(ج) تبدى غالباً تعاطفاً أو كرهاً مباشرين .

(د) تميل إلى تجاهل الذين لا يطابقون مقاييسك .

(هـ) تحب الجميع ما دام ليس لديك سبب محدد لكرههم .

12 – بماذا تحس بالنسبة إلى الموت ؟

(أ) يرهبك ، وينبغى أن تضطر غالباً إلى عدم التفكير فيه .

(ب) تتقبل إمكانية حدوث الموت فى أى لحظة

(ج) لديك انطباع غير معقول بأن الموت لن يحلّ بك .

(د) تتجنب ما أمكنك الحالات الخطرة بغيّة التهرب منه .
(هـ) لا تفكر فيه أبداً بجدية .

13 – بماذا تشعر أو بماذا شعرت تجاه والديك ؟

(أ) تحب الفكرة المطمئنة القائلة إن باستطاعتك دائماً الرجوع إليهما من أجل المؤاساة أو العون .
(ب) تشعر بالذنب لأنك لا تستطيع مبادلتهما أعمالهما كما يجب .
(ج) تحبهما ولكنك تشعر بالحياة فى عالم مختلف .
(د) تشعر بالواجب تجاههما وتحافظ على الاتصال بهما بانتظام .
(ه) تشعر بالاستقلال التام وقلما تفكر فيهما .

14 – كـيف تشـعر إذا كان أحدهم ، مثل أفضل أصدقاء زوجتك أو أفضل أصدقاء الزوج (بالنسبة للمرأة)، مثلاً مهّد لعقد صداقة خلال إحدى السهرات ؟

(أ) تشعر بالاعتزاز ولكنك لا تستطيع مواجهة الموقف .
(ب) تُسـر لان فكـرة إثـارتك اهتمام هذا الشخص من الناحية الجنسية لن تخطر لك ببال قطّ .
(ج) تكـوّن الانطـباع بـأنك تأسر النفوس وتحسّ بمنته الإثارة ، وترضى عن نفسك.
(د) تشـعر بالذنـب لأنـك تحـب أن تكون هدف مثل هذا التملّق والإعجاب دون الاعتراف بذلك .

(هـ) تجـد لـذّة بهـذا الاختـبار مـع الانطباع بأنه مسلّ ، لا أكثر ولا أقل .

15 – هل تحسّ غالباً بآلام مثل

(أ) أوجاع الرأس والمعدة ؟

(ب) التعب والشعور بالإنهاك الكلّى ؟

(ج) الآلام الغريبة التى تنتشر عادة خلال فترات الأزمات ؟

(د) لا ألم خاصاً ، لأنك تعتنى بصحتك ؟

(هـ) لا ألم خاصاً ، ولا تهتم بصحتك لانك تشعر دائماً تقريباً بأنك فى أحسن حال ؟

اجمع الآن نقاطك ، واقرأ الخلاصات فى الفئة التى جمعت فيها اكبر عدد من النقاط .

مفتاح الحل

اجمع الآن نقاطك ، واقرأ الخلاصات في الفئة التى جمعت فيها أكبر عدد من النقاط .

نسبة كبيرة من (أ)

ينـــبغى أن تتعلم كيف تواجه تهيج الأعصاب والتوتر ، تحبّ أن تكون قـــادراً على الظهور بمظهر المسترخى ، ولكن يبدو أن لديك الانطباع بأنك مـــنهمك بإستمرار فى الركض عكس اتجاه عقربى الساعة ، شيئاً فشيئاً ، مع تـــراكم كـــربك وغمك ، وهذا يعود جزئياً ، إلى انك تتولى القيا بالكثير من الأشياء ، حتى لو عرفت تماماً انك ستجد صعوبة فى إنجازها .

الســـأم هـــو أنـــك كلمـــا ازددت إلـــتزاماً شعرت بأنك أقل قدرة على المواجهة ، وازداد قلقك . ولما كانت أفكارك مشوّشة فإنك تميل إلى المبالغة فى ترجمة الحالات العادية ، وتعقيد الحياة بلا فائدة .

أنـــت بحاجـــة للســـيطرة على حالتك العصبية ، وينبغى لك أن تتجنب الانطلاق فى عدة أعمال فى وقت واحد ، الأمر الذى يمتحن قدرتك ، ويفسد عليك وقتك .

حـــاول أحـــياناً ،أن تبتعد قليلاً عن مشاكلك ، بدلاً من ان تدع نفسك تنجرف مع مخيّلتك . نظّم وقتك بطريقة منطقية أكثر.

أن الأشخاص الأقل عرضة إلى القلق يتصدّون للمشاكل بالتدريج كلما عرضـــت ، ولكـــن أنت يخيّل إليك أن كل شئ يقع عليك فى الوقت نفسه ، ويبدو لك المستقبل قريباً جداً . إن تقلق كثيراً بالنسبة إلى ما سيحدث يمنعك مـــن موجهـــة الحاضر ، وغالباً ما تحسّ بانطباع من الفوضى والتشويش ، والشـــعور بـــأنك لن تتوصل أبداً إلى التقاط الحياة نفسها مهما أسرعت فى الجرى .

غالـــباً مـــا يـــبدو لك وجودك غامضاً ومتغيراً ، وتتخيل المخاطر والكـــوارث حولك ، وتقلق باستمرار مما سيصيبك ويصيب المقرّبين إليك . أن هذا القلق بشأن المستقبل يمكن أن تكون له فائدته : فأنت معتاد كثيراً على مواجهة المواقف غير المستحبة فى استيهامك بحيث أنك ستكون متأهباً تماماً إذا حدثـــت حقاً فى الحياة الواقعية . تشعر أحياناً بأن من الحماقة ان تقلق أو أن تخشى أشياء يتقبلها معظم الناس بلا جهد ، ولكن لا تحاول الانتصار على مخاوفك لمجرد الغرور وحسب ، يُستحسن ، بالنسبة إليك ، أن تتجمل كل ما يخـــيفك أو يـــزعجك فغالـــباً جداً تختفى المخاوف غير المعقولة أو المتعذر تحديدها من تلقائها ، بشكل طبيعى وتدريجى . مواجهتها مباشرة أو محاولة التغلّب عليها غالباً ما يعزّزانها.

مـــع ذلـــك ، إذا أنت استطعت التعبير عن مخاوفك فان قلقك سيقلّ . فابحث إذاً عن أصدقاء يمكنك ان تأمنهم على خبايا نفسك . بعض الأشخاص ســـيجدون ، ولا ريـــب ، صـــعوبة فـــى فهـــم ســـبب قلقك ، ولكن بما أن حوالى 30% من البشر يشكون من أزمات القلق نفسها ، فينبغى لك ان تلتقى واحداً يمكنه فهمك .

أبذل جهداً لكى تسترخى أكثر .

نسبة كبيرة من (ب)

الشعور بالذنب ، وانعدام الثقة بالنفس ، يبدوان من السمات البارزة فى شخصيتك . تميل الى الشعور بأنك مذنب ، بشكل مبالغ فيه ، دونما سبب معقول. ان ضميرك يزدريك دائماً ، مردداً عليك انك تتخلى عن الناس ، وينبغى أن تكون شخصاً أفضل ، حتى لو كنت الوحيد الذى لديه هذا الانطباع .

تشعر دائماً بأنك المسؤول عن كل ما يجرى . ربما كان من المستحسن أن تحاول أن تتهم لمرة واحدة الظروف أو القدر ، أو أحياناً ، تتهم حتى أشخاصاً آخرين لكى تتحرر قليلاً . أنت تدقق باستمرار فى حالات إخفاقك ، وتتوقف ملياً عند عيوبك ، بدلاً من أن تحاول نسيانها قليلاً أو تحاول نسيانها قليلاً أو تحاول معالجتها .

موقفك السلبى تجاه نفسك يجمّدك ، ويمنعك من عمل اى شئ ، وهذا فهو يستمر .

غير انه يتفق ان يختفى كلياً هذا المظهر القاتم فى شخصيتك: اذا كانت المرحلة التى تجتازها مناسبة جداً ، يمكنك ان تعرف حالات من السعادة والبهجة إلى أقصى حد . وتشعر فجأة بالاسترخاء التام أمام الحياة. ولكن ، فى اللحظات السيئة ، تجد صعوبة فى انتزاع كل الأفكار الحزينة من رأسك . عندما تستيقظ صباحاً تكون فى خالة سيئة ، ولكن الأمور تنتظم تدريجياً خلال النهار . الحياة تنقضى بالنسبة إليك ، يوماً بعد يوم ، مجردة من كل معنى ومع ذلك ، ولانك كرّست وقتاً كبيراً لاجترار كل هذا، فانك بتّ تعرف نفسك جيداً ، وتعلم أن حالتك الكاربة ستتبدد عاجلاً أو آجلاً .

تشـــعر بالتعب ، غير أن تعبك ربما كان سببه السأم وانعدام الاهتمام ، اكثر مما هو تعب جسدى عادى .

أساساً، أنت تمتلك مراكز اهتمام عدة فى الحياة ، وثمة أشياء كثيرة تودّ عملهـــا ، غير ان كسلك يمنعك غالباً من اجتياز الخطوات الأولى ، وتروح تعتذر لنفسك بمثل هذه العبارات : " فى الحقيقة ، انه عمل لا يستحق القيام به " ، أو " انه يضجرنى " . وعندما تنتهى إلى بذل الجهد الضروري حقاً ، فانك تشعر بالرضا التام . المشكلة ، على العموم ، هى أن تبدأ .

تُمهـــل أحياناً حاجاتك إلى الآخرين، والأصدقاء الذين تسرّ إليهم بخبيئة نفسك . ومع ذلك فان وجود أناس لطيفين حولك يحفزك ويجعلك تقدّر العالم الخارجى .عندما تشعر بالكرب تلجأ إلى ذاتك فتزداد حالتك سوءاً . يستحسن فى هذه الحالة أن ترى الناس ، وتملأ حياتك بأكثر ما يمكن من النشاطات فى تلك اللحظات .

حـــاول ألا تقلق كثيراً بشأن عيوبك ، فهى ليست بمثل الأهمية التى تحســـبها ، فبالتحدث إلى أشخاص آخرين تلاحظ أن معظمهم يُبدون الشعور بأنهم لا يساوون كثيراً ، ويشكّون فى أنفسهم . فأنت إذا . مثل سائر البشر . كثـــيرون مـــن المبدعيـــن والخلاّقيـــن لهم نوع الشخصية ذاته . ان عمق مشاعرك يمكن
أن يجد تعبيراً له فى الفن .

نسبة كبيرة من (ج)

تمثّل الأمزجة المتقلّبة وانعدام الاقتناع مصاعبك الرئيسية .
ينبغي لك أيضاً أن تتعلم كيف تجابه مشاعرك القوية ، ولكن القصيرة المدى ، غالباً ، والتشويش اذى تحسّه فى ذاتك .

تود لفت الاهتمام ، ومع رغبتك فى التأثير على الآخرين ، تتساءل عن التأثير الذى يمكن أن تحدثه فيهم ، وأحياناً تشعر بالذنب بسبب هذا التأثير الذى يمكنك فرضه . أمزجتك تتبدل بسرعة ، وهى بحسب الأشخاص والحالات .
ردود أفعالك أحياناً مبالغ فيها ، وتحسّ فيما بعد بالندم على ما قلت او فعلت .

تضطرم مشاعرك وتنطفئ بالسرعة ذاتها . تميل الى رؤية الأشياء سوداء وبيضاء ، وتطلق أحكاماً غريزية لا تصمد دائماً أمام امتحان الزمن .

تحسّ غالباً بالرغبة فى أن تكون اكثر تعقّلاً ، وتتفاهم بطريقة أفضل مع نفسك ، ولكنك لا تدرى دائماً ما هى شخصيتك حقاً ، ولا ما هى حوافزك بالضبط . ان ذلك يتأتى من ميلك إلى التصرف بحسب رغبة الآخرين لكى ترضيهم وتؤثر فيهم . يشجّعك غالباً ، على هذا السلوك اعتبارهم مواقفك المبالغ فيها مسلية ومستحبّة . فى الواقع يلفى الدور الذى تقوم به النجاح بالنسبة إلى الآخرين بحيث أنك تكره التخلى عنه.

مع ذلك ، ومن أجل راحة بالك ، يُستحسن أن تكتشف من أنت حقاً .حاول أن تحدد ما هى الأوقات التى تتصرف فيها من أجل التأثير ، ذلك بأنك إذا اعتمدت كثيراً على موافقة الآخرين واستحسانهم ، فإنه يُخشى ألا تكون سوى انعكاس ما تعتقد أنه يرضيهم فيك . ينبغى ان توفّر فترات من

العزلة . تصوّر نفسك شخصاً ليس له علاقة بمحيطه ، وحاول أن تحدد ماذا تودّ حقاً من الحياة .

البحث عن الحظوة والاستحسان سيمثل دائماً دوراً هاماً فى حياتك ، غير أنك ينبغى تنمّى براعات داخلية تستند إليها .

تميل إلى اعتقاد ما تود الاعتقاد به ، بدلاً من تقبل الواقع . وغالباً ما تغـوص فـى أحـلام واسـتيهامات مستحيلة . تتعقد حياتك لأن المزيد من المشـاعر المتنازعة تمنعك من تفحصّ المواقف بوضوح , حاول ان تكون موضوعياً ومنطقياً أكثر.

لا يعـوزك الإخـلاص والصدق ، إلا أن الصورة التي يكونّها الآخرون عـنك مجـردّة أحـياناً من هاتين المزيتيّن . عادة ، تؤمن بمشاعرك عندما تُفصـح عنها ، ولكنها ، فى ما يتعلق بك تتبدّل جذرياً من يوم إلى آخر . لذا يصعب أن يكون لك تصرّف منطقى وآراء وأحلام متصلة ومتواصلة .

نسبة كبيرة من (د)

حسك بالواجب ، ومقاييس التصرف العالية جداً التى حددّتها لنفسك ، تكوّن مشاكلك .يمكن القول تقريباً إنك شديد المواجهة ، وهذا الموقف يدفعك إلى تجاهل جزء كبير من المضمون العاطفى فى حياتك .

تنظّم كل شئ بأدقّ التفاصيل . تعمل ضمن الروتين ، لأنك لا تحب التغيـير . فـى ما خص العلاقات البشرية ، تميل إلى تكوين أفكار متصلّبة نسبياً عن الناس وما ينبغى أن يكونوا وكيف ينبغى أن يتصرفوا ، وتجد من الصعب فهم أولئك الذين لا يطابقون مقاييسك على الرغم من أفكارك وآرائك الواضحة المتميزّة ، فأنت متحفظ بالأحرى على الصعيد العاطفى .

تجـد ترضــية كبــيرة فى حاجتك إلى إتقان الأشياء ، وأنت مستعد لاســتثمار الكيــثر من الطاقة لبلوغ هذا الهدف . لديك سيطرة كبيرة على نفســك الكثــير من الانضباط الذاتى وما أن تقرر القيام بعمل ما حتى تنجزه على أفضل وجه مهما كلّفك .

فــى كفــاحك من أجل الإتقان تشعر أحياناً بأن الحياة سلسلة من العقبات ينبغى اجتيازها ، ومهمات ينبغى إنجازها ، وتحسّ بأن الحياة الاجتماعية هى امــتحان ينبغى اجتيازه . كل ذلك يسببّ توترات داخلية . تحب التحرر منها ولكنك تحسّ بالعجز عن التحرر من مسؤوليتك .

حــاول التساهل مع نفسك أكثر ، وتذكّر آن معظم الناس اكثر منك استرخاءً وأقل انتقاداً مما تعتقد .

مثلك العليا تُعتبر أحياناً ، عن خطأ ، شعوراً بالتعالي أو برودة . حتى لــو كانــت كرامــتك تعنى الكثير لك ، اعمل على ألاّ تبالغ فيها . تذكّر أن الآخريــن يحــبونك كثــيراً ويحترمونك بسبب ما أنت ، لا من أجل منزلك النظيف ، وأولادك المثاليين ، أو نجاحك المهنىّ ، أو سائر الدلائل الخارجية علــى قدراتــك . يمكــنك أن تحاول أن تكون اقل تصميماً وأكثر استرخاء بتخفيضك مقاييسك بين وقت وآخر .

نسبة كبيرة من (هـ)

مشاعر نفاد الصبر والخيبة تسيطر على شخصيتك تود الحصول على نــتائج مباشرة ، وترفض أن تفرض أقل الحدود أو تتقبل إمكانية الإخفاق . تمــيل إلــى إهمال مشاكلك وعدم التكهّن بالهموم الممكنة .حتى لو هاجمت

الحـــياة بقـــوّة وقدرة ، يتفق لك غالباً أن تعدو بسرعة كبيرة لإنجاز القليل . عندها يميل الشعور بالخيبة لديك إلى جعلك تبذل جهوداً مسعورة أكثر وسيئة التوجيه أكثر ، بدلاً من التفكير والتساؤل أين هو الخطأ ، وكيف تنظم أعمالك تنظيماً أفضل .

علـــى العمـــوم ، لديـــك من المشاكل مع ذاتك أقل من معظم الناس ، مادمت تتمتع بإيمان كثير فى ذاتك وتحتفظ بموقف متفائل يريد أن يتدبّر كل شـــئ ، فـــى النهاية . طاقتك وديناميكيتك يجعلانك تتقدّم ، وقلّما تنظر الى الـــوراء ، مفضّلاً اقتحام الحالات المعقدّة التى يتجنّبها كل شخص أكثر منك تيقظاً وحذراً .

تـــتفاهم جيداً مع كل أنواع البشر ، ويمكنك بذل جهد لتجاوزهم ، ولا يثنـــيك الخجل أو التحفظ . تودّ أن تفرض إرادتك على الآخرين ، وغالباً ما تتكلم كثيراً جداً أثناء المحادثات . لا تصغى دائماً إلى المحيطين بك ، الأمر الذى يمكن أن يحدّ من فهمك لمشاعرهم أو حوافزهم .

يمكن أن تفرض على نفسك حالة كاربة بانهماكك بالكثير من الأشياء دون أن تكـــون قادراً على ترتيبها ترتيباً صحيحاً مسبقاً ، وفى هذه الحالات يمكنك التصرّف وأنت تصبح نزقاً وسريع الإنفعال والغضب .

تـــتوقع دائمًا أن تنجح ، وبسبب هذا الأمل كونت لنفسك صورة ذهنية عـــن "الـــنجاح" الذى يجعل الإخفاق بالنسبة اليك ، عندما يحدث ، أصعب مرّتين من حيث احتماله .

علـــى الـــرغم من بشاشتك الأساسية تصاب بسورات من انحطاط القوى وتثبيط الهمة . عندها يتكون لديك الإنطباع بأن جهودك لم تفد شيئاً ،

وأن ثقتك بنفسك استنفذت . إذا استطعت أن تبطئ قليلاً فى سيرك . وتظهر واقعية أكثر قليلاً ، فإنك ستتجنب الشعور بمشاعر الخيبة والعجز التى تنقضّ عليك عندما تلاحظ أنك كنت بعيد الهمة.

حالات إدارية حول مهارات التعامل مع الجمهور[1]

حالة رقم (1) :

المكان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة.

الوقت : الساعة الثامنة أو النصف صباحاً .

الحـــوار : بيـــن موظف من شعبة التسهيلات المصرفية والقروض وبين أحد العملاء الجدد .

العميل : صباح الخير يا سيد ... (عفواً ما إسم حضرتك ..؟) .

الموظف : لماذا تسأل عن إسمى ؟

العميل : فقط أحب أن اعرف اسمك لكي أخاطبك به .

الموظف : (بإمتعاض) إسمى مجيد .

العميل : أهلاً وسهلاً يا سيد مجيد ، تشرفنا بمعرفة حضرتك . فى الواقع جئــت الى مصرفكم لكي اطلب قرض لتمشية أمور مشروعي الجديد ، فهلا تساعدني ؟

الموظف : يا فتّـــاح ، يا رزاق ... يبدو أنك بطران ! .

العميل : باستغراب ! لا أدرى ماذا تقول يا سيّد مجيد ؟

الموظف : يبدو انك بطران ....

العمـــيل : هــل أنـــت الموظـــف المسؤول عن منح التسهيلات المصرفية والقروض ؟

الموظف : الم ترى اللوحة التى أمامك ؟

العميل : اننى أراها ولكن يبدو انك غير راغباً بالعمل ! .

---

[1] د. موسى المدهون و آخرون - تحليل السلوك التنظيمى مرجع سبق ذكره صـــ601 وما بعدها .

الموظف : من أعطاك هذا الانطباع ؟ .

العميل : تصرفاتك يا سيد مجيد مع العملاء .

الموظف : أى عملاء ؟

العميل : الله أكبر .... اى نوع من البشر أنت ! .1

ثم ترك المكان بانفعال وانصرف بلا عودة .

أسئلة للمناقشة :

- مـا هـى الأخطـاء التى ارتكبها مصرف الأمة ، والموظف بحق عميل المصرف الجديد ؟
- لـو كنت موظفاً فى مصرف الأمة بدلاً من السيد مجيد ، فماذا كنت تفعل لكى تتعامل مع العميل الجديد بطريقة أفضل ؟ .

حالة رقم (2)

المكـــان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة .

الوقــت : الساعة الثامنة والنصف صباحاً .

الحـــوار : بين موظف من شعبة الحسابات الجارية ، وبين أحد العملاء الجدد .

العميـــل : صباح الخير يا سيد احمد .

الموظف : صباح الخير أخي الكريم .. قل لى كيف عرفت اسمي ؟

العميـــل : من البطاقة التى تحملها على صدرك .

الموظف : آه . صحيح ، والله نسيت أنني احمل بطاقة ، تفضل يا أخى **ماذا تريد ؟**

العميـــل : أريد أن افتح حساب جارى لديكم ، أريد أن اعرف الوثائق والممسكات المطلوبة .

الموظف : بسيطة . عليك ان تحضر معك ما يلى :

....

....

....

وبعد إحضارها سنساعدك إن شاء الله بفتح حساب جارى .

العمـــيل : شـــكراً يـــا سيد احمد إن شاء الله سأكون هنا بعد ساعتين ، ومعى الوثائق والمستمسكات المطلوبة .

الموظف : اهلاً ، وسهلا " وبعد مضي ساعتين عاد العميل الجديد "

العميـــل : السلام عليكم ، لقد أحضرت كل ما طلبته منى.

الموظف : ممتاز ، تفضل لإجراء المعاملة .

العميـــل : شكراً ، تفضل الوثائق والمستمسكات .

الموظف : (بعد أن استعرض الوثائق والمستمسكات التى طلبها) قال : اين جواز سفرك أو بطاقة إثبات الشخصية ؟

العميـــل : ولكن انك لم تطلبها مني ؟

الموظـــف : صحيح أنى لم اطلبها منك ، ولكن المفروض بكل مواطن أن يحمل وثيقة تثبت شخصيته .

العمـــيـــل : أخـــي عليك أن لا تفترض مثل هذه الفرضية فأنا لم احمل وثـــيقة إثـــبات الشخصية ، وفى إمكانك أن تستفسر من الحضـــور فسوف تجد الكثير منهم مثلى لا يحملون وثيقة إثبات الشخصية . على اى حال ما هو الحل الآن ؟

الموظف : لابد من وثيقة تثبت شخصيتك ، وهذه إجراءات المصرف .

العميـــل : أما والله هذه مشكلة ..! .

الموظف : أنا متأسف للإزعاج ، ولكن لابد من وثيقة تثبت شخصيتك اذهب أحضرها لطفاً ، وسوف أنجز لك المعاملة .

العمـــيـــل : (لا حـــول ولا قـــوة فلا بالله) ، ونهض وقال السلام عليكم وانصرف .

سؤال للمناقشة :

- مـــا هـــى الأخطاء التى ارتكبها المصرف ، والموظف فى حق العميل الجديد ؟

حالة رقم (3):

المكان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة .

الوقت : الساعة الثامنة والنصف صباحاً .

الحوار : بين موظف من شعبة الحوالات الخارجية وبين أحد العملاء.

العميل : صباح الخير يا سيد خالد .

الموظف : صباح الخير ، اهلاً وسهلاً .

العميل : أريد ان احول مبلغ قدره 400 دولار أمريكي إلى الهند .

الموظف : هل لديك دولارات أم جنيهات تريد تحويلها .

العميل : لدىّ دولارات أمريكية ، أريد تحويلها على عنوان الهند التالى : ....

الموظف : جميل . خذ هذا الطلب (النموذج) وعبئه .

العميل : ولكن من الصعب علىّ تعبئة الطلب (النموذج) .

الموظف : لا أتصور هناك صعوبة . انه نموذج بسيط ، وبإمكان أى شخص تعبئته .

العميل : أعطني قلماً .

الموظف : تفضل .

العميل : شكراً ، وشرع فى تعبئة النموذج ، وبعد فترة جاء وقال : ماذا يقصد بهذه العبارة (مشيراً إلى إحدى عبارات النموذج) ؟

الموظف : يقصد بهذه العبارة هو .... الخ .

العميل : واضح (وأخذ يعبأ مرة أخرى) ، وبعد فترة جاء وقال : ماذا يقصد بهذه العبارة (مشيراً إلى عبارة أخري فى النموذج) ؟

الموظـــف : يقصد بالعبارة هو .... الخ ، حيث تكررت استفسارات العميل اكثر من خمس مرات متتالية .

العمـيـــل : (بعـــد 20 دقيقة) تفضل سيد خالد لقد انتهيت من تعبئة النموذج .

الموظـــف : لقـــد تأخـــرت فى التعبئة ، مع العلم انه نموذج بسيط ، وتعبئته لا تستغرق اكثر من خمس دقائق فقط .

العميـــل : هذا صحيح بالنسبة لك .

الموظـــف : صـــحيح ، أن شاء الله مرة أخرى عندما تريد أن تحول ، وتأخذ نموذج فإن تعبئته تأخذ وقتاً اقل . آه لقد وجدت أخطاء كثيرة فى النموذج (وأخذ القلم وصححها) .

أسئلة للمناقشة :

- ما هى الأخطاء التى ارتكبها مصرف الأمة والموظف بحق العميل ؟
- ما هى المشكلة التى ترتبت عن تعبئة النموذج من قبل العميل ؟

حالة رقم (4)

المكان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة .

الوقت : الساعة الثامنة والنصف صباحاً .

الحوار : بين موظف من شعبة الودائع وبين أحد العملاء .

العميـــل : صباح الخير .

الموظف : صباح الخير ، اهلاً وسهلاً .

العميـــل : أريد أن أودع مبلغ 500 دينار فى حسابى رقم (5432).

الموظف : جميل تفضل اجلس (ثم اخذ المعلومات من العميل لغرض تنظيم مستند قبض بالمبلغ المذكور).

العميـــل : بعد أن أعطى العميل المعلومات . ذهب وجلس وبعد عشرة دقائق نهض وطلب من الموظف مستند القبض .

الموظف : لم انتهى بعد . وعندما انتهى من تنظيم مستند القبض سوف أخبرك لكى تأخذه من أمين الصندوق لإيداع المبلغ .

العميـــل : حسناً ، وجلس مرة أخري ، وبعد انتظار دام اكثر من عشر دقائق نهض وطلب من الموظف مستند القبض قائلاً له : لقد تأخرت كثيراً فى إنجاز تنظيم مستند القبض .

الموظـــف : فى الواقع أنا لست الموظف المعنى . موظف شعبة الودائع الفعلـــى ذهـــب لقضـــاء أمـــر خاص به وسوف يعود بعد لحظات .

العميـــل : لا أدرى ماذا أقول إزاء هذا العمل !.

الموظـــف : آنا متأسف . فى الواقع أنا لا أستطيع أن أنجز معاملتك بدلاً عـــنه . فـــأرجوا ان تنـــتظر لحيـــن عودته . انه سيعود خلال لحظات .

العميـــل : الحمد لله . فرجت (بعد أن شاهد موظف شعبة الودائع الفعلى قادمـــاً وبـــدأ بإنجاز المعاملات) . لكنه فوجئ بان معاملته كانت الخامسة من حيث تسلسلها فى الترتيب.

أسئلة للمناقشة :

مـــا هـــى الأخطاء التى ارتكبها مصرف الأمة ، والموظف بحق العميل ؟

حالة رقم (5)

المكان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة .
الوقت : الساعة الثامنة والنصف صباحاً .
الحوار : بين أحد الموظفين فى مصرف الأمة ، وبين أحد العملاء .

العميـــل : صباح الخير يا سيد منير .
الموظف : صباح الخير. تفضل .
العمـــيـــل : لدىّ شيك مسحوب على فرعكم بمبلغ عشرة آلاف دينار، وأريد سحبه نقداً .
الموظف : الشيك لو سمحت مع بطاقة إثبات الشخصية .
العميـــل : تفضل .
الموظف : بعد أن تسلم الشيك وبطاقة إثبات الشخصية اخذ يتفحصها ، وذهـــب لإجـــراء اللآزم . وبعد مرور خمس دقائق عاد الموظـــف ومعه الشيك ، وقال للعميل : تفضل تسلم الشيك ، نأسف لعدم إمكانية صرفه .
العميـــل : بعد أن تسلم إليك . لماذا ، هل أن مبلغ الشيك كبير ! .
الموظف : كلا . هناك مشكلة أخرى .
العميـــل : ما هي المشكلة ؟
الموظف : لا يوجد رصيد للمسحوب عليه . لقد خدعك . وضحك عليك . يبدو انه نصاب نصب عليك ....
العميـــل : ارتبك من وقع هذه الكلمات أغمى عليه .

أسئـــلة للمناقـــشة :

ما هى الأخطاء التى ارتكبها الموظف بحق العميل ؟

حالة رقم (6)

المكان : قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة .

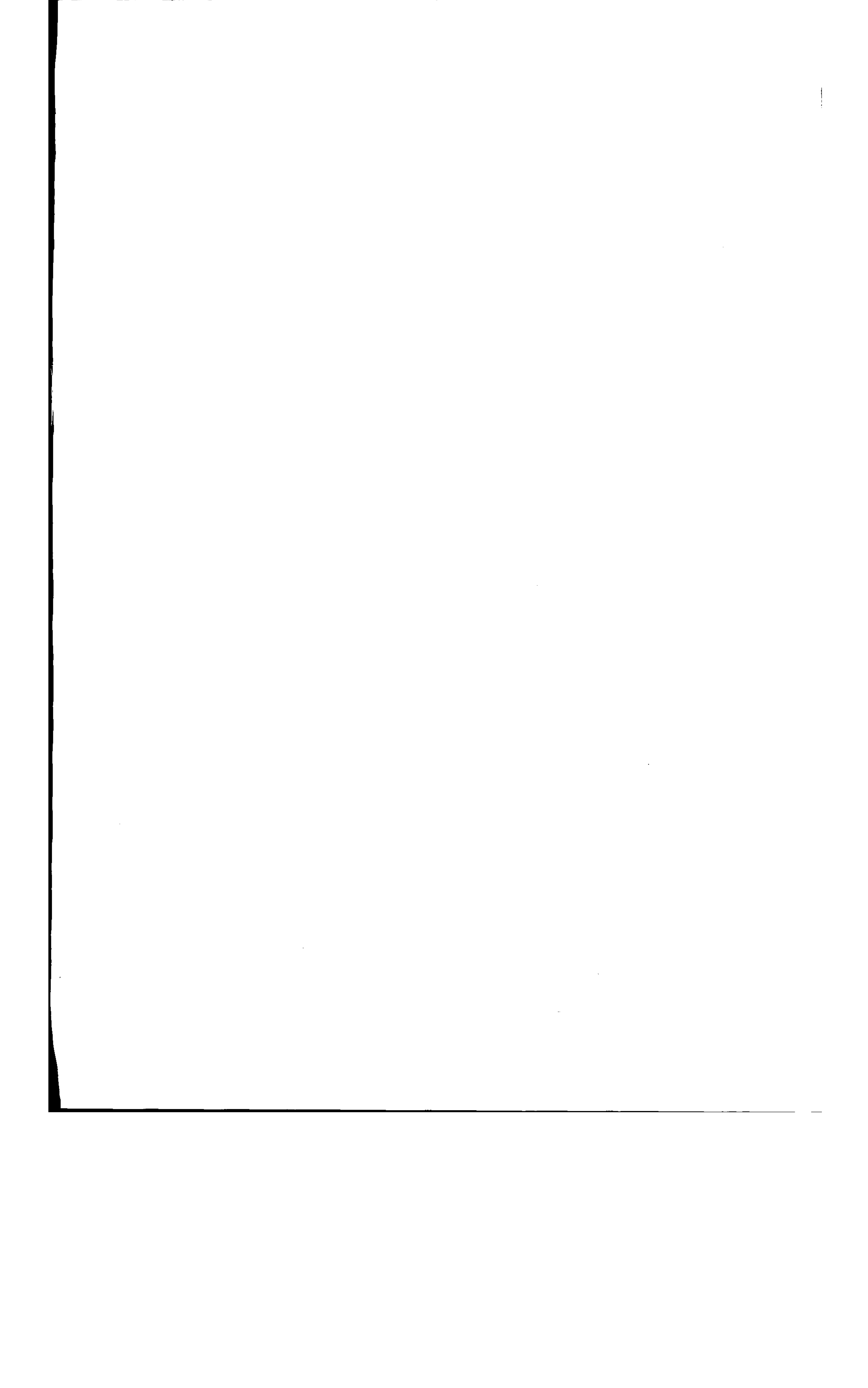
الوقت : الساعة الثامنة والنصف صباحاً .

أحـــد العملاء إلى قاعة استقبال عملاء مصرف الأمة لغرض إيداع مبلغ من المال . فوجد العشرات من الموظفين المتقاعدين واقفين فى طابور طويـــل ينـــتظرون تســـلم رواتـــبهم التقاعدية ، وفى جو يسوده الصراخ ، والضوضاء ، والازدحام الشديد غير المألوف فى الظروف العادية .

وقـــف هـــذا العميل فترة من الوقت فادرك بأنه لا يستطيع أن يودع المـــبلغ إلـــى بحوزتـــه فى المصرف . وفى نفس الوقت اخذ يفكر فى إيجاد مصـــرف آخر قريب من عمله يفتح فيه حساباً ليودع فيه أمواله لكي يتجنب مثل هذه الظروف .

أسئلة للمناقشة :

- ضـــع تصوراً لتنظيم عمل مصرف الأمة ، بطريقة افضل من الطريقة التى شاهدها العميل ، بهدف إيجاد تعامل افضل مع العملاء ؟



الفهرس

المراجـــع

(١) د. محمد غنيم - كيف تتعامل مع الآخرين - كتاب اليوم الطبى - يناير ١٩٨٨ العدد ١٩٠ .

(٢) د. أحمد عبادة - مقياس الشخصية للشباب والراشدين - الجزء الأول مركز الكتاب للنشر - القاهرة ٢٠٠١ .

(٣) د. جين د يفرسون - أختبر شخصيك - ترجمة سمير الشخيانى - دار الآفاق الجديدة - بيروت ١٩٨٧ .

(٤) المركز العربى للتطوير الإدارى - ندوة الإدارة الإشرافية الفعالية.

(٥) ناصر غطاس وشركاهم - تعرف على صفاتك المشكلة - نيقوسات قبرص

(٦) كارين ليلاند وآخرون - خدمة العملاء المبتدئن - مكتبة جرير - الرياض ١٩٩٧ .

(٧) خالد بن محمد عبد الله الزامل وآخرون - السلوك الوظيفى المؤسسة العامة لتعليم الفنى - الرياض ١٩٩٨ .

(٨) د. على حمادى - مقاومة المقاومة - دار بن حزم - بيروت ١٩٩٩ .

(٩) نجلاء محفوظ - أسرار النجاح والسعادة - دار العلم والثقافة والنشر - القاهرة

(١٠) رنيا موريس شريل - اختبر شخصك ونمها - عالم الكتب - بيروت ١٩٩٧ .

(١١) د. موسى الدهون وآخرون - تحليل السلوك التنظيمى - دار الثقافة - عمان ١٩٩٧ .

